

Direction des bibliothèques

AVIS

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

Évaluation d'un projet de médiation sociale à Montréal

par

Luce Guité

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade de

Maître ès sciences

en criminologie

Septembre 2008

© Luce Guité, 2008



Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire de maîtrise intitulé :

Évaluation d'un projet de médiation sociale à Montréal

présenté par :

Luce Guité

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jean Poupart
Président-rapporteur

Mylène Jaccoud
Directrice de recherche

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt
Membre du jury

Mémoire accepté le :

Résumé

Les conflits de voisinage font très souvent partie de notre quotidien. Le partage d'un territoire amène parfois une confrontation d'idéaux, de cultures et d'habitudes. Les conflits non traités peuvent parfois dégénérer en violence. Dans la foulée des Contrats de ville, la ville de Montréal conjointement avec le ministère québécois de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont participé en 2004-2005 à l'expérimentation de projets de médiation sociale dans des quartiers dits sensibles à Montréal. Le but de cette étude consiste à évaluer le projet pilote de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie à Montréal.

Plus spécifiquement, notre étude consiste à évaluer l'implantation du projet, à décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées, à évaluer les pratiques de médiation et finalement les effets du projet. Les méthodes qualitatives d'évaluation de projet sont privilégiées pour l'atteinte de nos objectifs. L'analyse documentaire, l'observation participante, un cahier des activités et des entretiens de type semi-dirigé sont les instruments d'évaluation et les sources de données utilisées pour cette étude.

L'interprétation de nos résultats nous démontre qu'en dépit des défaillances des stratégies et des activités d'implantation du projet, des impacts positifs ont été relevés par les participants aux prises avec un conflit de voisinage. Ces derniers nous ont transmis avoir vécu un état d'apaisement suite à l'intervention de la médiatrice. Les policiers rencontrés nous ont également transmis que le service de médiation sociale du quartier était le meilleur outil à la disposition des patrouilleurs depuis longtemps. Avec le service de médiation, les policiers pouvaient présenter aux résidants en conflit une autre option que celle de nature judiciaire, renforcer la responsabilité des parties quant au choix de résolution, dégager les policiers et les résidants du sentiment d'impuissance devant ce genre de situation et finalement réallouer les ressources policières dans la lutte à la délinquance et à la criminalité. Le service de médiation sociale est apparu pour certains citoyens et organismes comme pouvant aiguillonner les résidants vers les services pertinents à leurs besoins.

Sommaire

Médiation sociale, résolution de conflits, justice alternative, recherche collaborative,
Montréal, Québec

Resume

Neighbour disputes very often affect us on a daily basis. Sharing a piece of land occasionally leads to clashes of ideals, cultures or customs. Unresolved disputes can sometimes degenerate into violence. In 2004-2005, in the spirit of the City Contracts, the City of Montreal, together with the Quebec Ministry of Employment and Social Solidarity, participated in experimental social mediation projects in Montreal neighbourhoods targeted as high-risk. The purpose of this study is to evaluate the social mediation pilot project in the Montreal neighbourhood of Sainte-Marie.

More specifically, our study evaluates the implementation of the project, describes and analyses the development and profile of given situations, evaluates mediation practices and, lastly, examines project outcomes. We have used qualitative evaluation methods in order to attain our objectives. The evaluation instruments and data sources used for this study consisted of a literature review, participant observation, a logbook of activities and semi-directed interviews.

Our findings indicate that despite the project's weaknesses in strategy and implementation, participants who were in dispute with their neighbours cited positive outcomes. They admitted feeling calmer after the mediator intervened. Police officers we met with also informed us that the neighbourhood mediation service was the best tool that had been made available to police patrols in a long time. Through the mediation service, police were able to offer disputing neighbours an alternative to legal recourse; the parties involved were more motivated to take responsibility for choosing how to resolve their dispute; police officers and residents no longer experienced a sense of powerlessness in this type of situation; and, lastly, police resources were reallocated to the fight against delinquency and crime. Some citizens and organizations felt that the social mediation service was able to redirect residents towards services catering to their needs.

Abstract

Neighbour disputes, conflict resolution, alternative justice, collaborative research,
Montréal, Québec,

Liste des tableaux

Tableau I : Profil des résidants et des intervenants.....	53
Tableau II : Le délai d'intervention.....	94
Tableau III : La durée de l'intervention.....	95
Tableau IV : Liens entre les parties :.....	99

Liste des graphiques

Graphique 1 : Le volume mensuel des situations traitées.....	90
Graphique 2 : source de références des situations.....	92
Graphique 3 : Nature des situations référées.....	97
Graphique 4 : Les activités de résolution.....	97
Graphique 5 : Profil des parties selon le genre.....	99
Graphique 6 : Profil des parties selon l'âge.....	100
Graphique 7 : Profil des parties selon l'emploi.....	101
Graphique 8 : Profil des parties selon le statut civil.....	102

Table des matières

RÉSUMÉ.....	i
SOMMAIRE.....	ii
RESUM.....	iii
ABSTRACT.....	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	v
LISTE DES GRAPHIQUE.....	vi
TABLE DES MATIÈRES.....	vii
REMERCIEMENTS.....	viii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : La recension.....	5
1. Définition des concepts.....	6
1.1 La notion de conflit.....	6
1.2 La résolution de conflits.....	7
1.3 La médiation.....	8
1.4 La médiation sociale communautaire et urbaine.....	8
2. Quelques considérations historiques.....	9
2.1 Les facteurs d'émergence de la médiation.....	9
2.2 La « juridicisation » des rapports humains et la crise des structures intermédiaires.....	9
2.3 La crise des institutions judiciaires.....	11
2.4 La crise du lien civique.....	12
3. Les principes de la médiation sociale.....	3
3.1 Le principe de responsabilisation.....	14
3.2 Le principe d'équité.....	14
3.3 Le principe d'indépendance et d'impartialité des médiateurs.....	15
3.4 Le principe de confidentialité des discussions.....	16
3.5 La complexité des objectifs assignés à la médiation sociale.....	16

4. Les débats actuels.....	18
La médiation : une justice de second ordre.....	19
Privatisation des conflits.....	20
La médiation : nouveau dispositif de l'action publique.....	21
Élargissement du contrôle sociopénal.....	22
Professionnalisation des activités de médiation.....	23
5. La portée de la médiation sociale.....	25
5.1 Considérations générales sur l'évaluation des pratiques de médiation sociale.....	25
5.2 Nature des affaires traitées en médiation sociale.....	26
5.3 Profil des médiés.....	27
5.4 Types de médiation.....	28
5.5 Les références au service de médiation.....	28
5.6 Évaluation du processus de médiation.....	28
5.6.1 La rapidité de la procédure.....	28
5.6.2 La satisfaction des parties.....	29
5.6.3 Les accords de médiation.....	30
5.6.4 La durabilité des accords.....	32
5.6.5 Les principaux effets de la médiation sociale.....	34
A. L'impact sur les incivilités.....	35
B. Impacts sur le sentiment de sécurité.....	36
C. Impacts sur le recours au service policier.....	37
D. Impacts sur la prestation des services auprès de la clientèle plus démunie.....	38
E. Une nouvelle source de normativité.....	39
5.7 Les raisons motivant le refus de médiation.....	39
6. L'évaluation des projets de médiation sociale au Québec.....	39
6.1 Le projet des Laurentides.....	40
6.2 Le projet de Drummondville.....	41
6.3 Le projet de l'OJA de Longueuil.....	42

6.4 La Boutique de droit de Trois-Rivières.....	42
CHAPITRE II : La démarche méthodologique.....	43
1. Définition sur la notion de programme.....	44
1.1 Recherche évaluative et évaluation de programme.....	44
1.2 Les méthodes qualitatives pour l'évaluation de programme.....	47
1.3 Objet d'étude.....	47
1.4 Les objectifs de l'évaluation.....	48
1.4.1 Les objectifs généraux de cette étude sont les suivants.....	48
2. Le questionnement de recherche.....	49
2.1 Outils et instruments de collecte de données.....	49
2.1.1. Analyse documentaire.....	49
2.1.2. Le cahier des activités.....	50
2.1.3. Observation participante.....	51
2.1.4 Les entretiens semi-directifs.....	52
2.2 Entretiens auprès des résidants et des intervenants du quartier.....	53
2.2.1 Entretiens avec les promoteurs du projet.....	53
2.2.2 Entretiens avec les partenaires du projet.....	54
2.2.3 Entretiens avec la médiatrice.....	54
2.2.4 Entretiens avec les usagers.....	54
2.3 Éthique.....	56
2.4 La procédure d'analyse des données.....	56
2.5 Limites méthodologiques.....	58
CHAPITRE III : Les Problématiques Sociales.....	60
1. Situation géographique.....	61
1.1 Rappel des principaux repères historiques.....	61
1.2 Portrait sociodémographique.....	63

2. Les problématiques sociales.....	65
2.1 Un décor inquiétant.....	65
2.2 Des secteurs, des rues à éviter.....	67
2.3 Un quartier en mouvance.....	68
3. La criminalité.....	69
3.1 Les relations avec la police.....	72
CHAPITRE IV : Le processus d'implantation du projet.....	75
4. L'origine du projet de médiation sociale de Sainte-Marie.....	76
4.1 Le modèle d'intervention privilégié.....	77
4.2 La mise en œuvre du projet.....	78
4.3 Les objectifs poursuivis.....	79
4.4 La structure organisationnelle du projet.....	80
4.5 Définition des tâches du médiateur.....	81
4.6 Les activités d'implantation.....	82
4.6.1 Les effectifs du projet.....	82
4.6.2 Les locaux et les équipements.....	83
4.6.3 Le comité de suivi.....	83
4.6.4 Les activités de promotion.....	85
4.6.5 Les activités de partenariat.....	88
CHAPITRE V : Les interventions.....	89
1. Le volume de situations traitées.....	90
1.1 Les sources de référence.....	92
1.2 Les délais et la durée de l'intervention.....	94
1.3 La nature des situations.....	96
1.4 Les activités de résolution de conflits ou de problèmes.....	97
1.5 Le nombre de plaignants par dossier.....	98
1.6 Le profil des acteurs impliqués.....	98
1.7 La nature des accords.....	103
1.8 Le taux de réussite.....	104

CHAPITRE VI : Considérations sur la portée du projet.....	106
1. La perception des usagers du service de médiation.....	106
1.1 Les motivations à accepter de s'engager dans une médiation.....	108
1.2 La portée du processus.....	108
1.3 Les policiers se prononcent.....	115
1.4 Le point de vue d'un intervenant de milieu communautaire.....	121
1.5 La portée du projet selon la médiatrice.....	122
 CHAPITRE VII : Analyse.....	 126
1. Analyse de l'implantation.....	128
1.1 Rappel sur les problématiques sociales.....	128
2. Analyse de la portée du projet.....	139
 CONCLUSION.....	 142
 BIBLIOGRAPHIE.....	 149
 ANNEXE.....	 165

Remerciements

La réalisation de ce mémoire est le fruit de la collaboration et du soutien de toute une équipe de personnes qui me sont très chères. Sans elles, je n'aurais pas pu m'investir dans ce projet et le mettre à terme.

En tout premier lieu j'aimerais remercier mes parents, Fernande et Raymond qui ont toujours cru en mes possibilités et qui m'ont encouragée par leur propre courage et témérité à combattre l'adversité et à oser relever à tout âge des défis de tout acabit. Je suis aussi très reconnaissante envers mon ami et complice Claude, qui m'a toujours stimulée dans la réalisation de mes études et qui m'a soutenue plus particulièrement dans la découverte du monde informatique. J'aimerais également remercier mes sœurs Michèle et Renée qui m'ont toujours encouragée à poursuivre ce défi dans les moments les plus difficiles. Je ne saurais passer sous silence le support de mes trois fils, Julien, François et Vincent qui m'ont également accompagnée dans la réalisation de ce projet.

Très honnêtement, sans la témérité, l'empathie et l'accompagnement de ma directrice de recherche, je ne crois pas que j'aurais pu achever ce projet. Je dois vraiment lui réserver un remerciement très spécial pour l'accouchement ou la mise au monde de ce mémoire.

INTRODUCTION

Plusieurs chercheurs intéressés par la question de la médiation et le développement de la justice communautaire ou de nouveaux modes de régulation sociale déplorent le peu de recherches sur le sujet. La plupart des études demeurent dans la littérature grise et les résultats portent souvent sur le succès ou l'efficacité de tels programmes. Or, il s'avère que l'évaluation de l'implantation d'un projet est très importante parce qu'elle donne des informations sur l'environnement dans lequel le projet est mis en œuvre et précise les moyens et les stratégies choisies pour atteindre les objectifs fixés. Ces données s'avèrent indispensables pour décréter si le projet a atteint ou non ses objectifs et permettre sa réplication dans d'autres milieux.

Dans la foulée des Contrats de ville, la ville de Montréal conjointement avec le ministère québécois de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont participé en 2004-2005 à l'expérimentation de projets de médiation sociale dans des quartiers ciblés sensibles à Montréal. L'objectif général de notre étude consiste à évaluer le projet pilote de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie à Montréal. Nous tenons à préciser que ce projet de médiation sociale a été largement inspiré par les expériences de médiation sociale européennes et ne s'inscrit pas dans la philosophie des modèles américains. Ces derniers sont pour la plupart subventionnés et annexés aux tribunaux et représentent davantage pour les citoyens une alternative parajudiciaire. Le projet de médiation sociale de Sainte-Marie se voulait être en amont du système de justice.

Plus spécifiquement, quatre objectifs ont été formulés pour réaliser cette évaluation :

- Évaluer l'implantation du projet;
- Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées;
- Évaluer les pratiques de médiation;
- Évaluer les premiers effets de ce projet.

Pour réaliser cette étude, nous avons obtenu l'entière collaboration des principaux acteurs impliqués dans ce projet. Ceci étant dit, nous avons tout de même été confrontés à des difficultés inhérentes à l'évaluation de projet expérimental sur une courte période de temps

dans un quartier où existe une certaine méfiance des résidants qui nous ont exprimés se sentir parfois être des citoyens de deuxième ordre. Des obstacles reliés à l'implantation et à l'évaluation du projet referont surface tout au long de notre collecte de données.

Dans le premier chapitre du mémoire, une revue de littérature définit certains concepts théoriques concernant le conflit, la résolution de conflit, la médiation et fait la lumière sur des types différents de projets de médiation : sociale, communautaire et urbaine. Dans ce chapitre, nous aborderons également les différents facteurs qui ont contribué à l'émergence de la médiation et en ont forgé les principaux principes. Nous avons également une section spéciale sur les résultats de recherches obtenus dans le cadre de projet de médiation sociale et sur les recherches qui ont été menées au Québec sur la médiation sociale.

Le second chapitre traite de la méthodologie d'évaluation de ce projet et des sources de données utilisées pour notre étude. Nous avons privilégié la méthodologie qualitative pour réaliser cette étude. Les outils de cueillette de données sélectionnés dans le cadre de cette évaluation ont été l'analyse documentaire, la création d'un cahier d'activités, l'observation participante et les entretiens semi-directifs.

Les problématiques sociales du quartier sont présentées dans le troisième chapitre de manière à bien contextualiser le projet de médiation. Un bref portrait historique et démographique du quartier du quartier y est présenté. Nous faisons également état des problématiques sociales présentes et spécifiques dans le quartier de Sainte-Marie.

Le quatrième chapitre est consacré à l'implantation du projet; nous avons retraçons notamment l'origine du projet et nous présentons le modèle d'intervention privilégié, les objectifs poursuivis, la structure organisationnelle ainsi que toute la mise en œuvre du projet dont les activités de promotion et de résolution de conflits et de problèmes.

Dans le cinquième chapitre, nous décrivons les interventions réalisées dans le cadre de ce projet. Les outils de cueillette de données nous ont permis de suivre le cheminement et le profil des situations référées au service de médiation sociale. Le volume mensuel des situations, les sources de référence, les délais d'intervention, la nature des plaintes et des

interventions, ainsi que les types de règlements y sont présentés. Des données sur le profil des acteurs impliqués dans une situation conflictuelle ayant été référés au service de médiation sociale font également l'objet d'analyses.

Bien que l'angle principal de notre étude était l'implantation du projet, nous avons voulu aller saisir les premiers impacts de ce projet tout en étant bien conscientes des limites méthodologiques de cette démarche. Nos entretiens avec quelques résidants, partenaires et avec la médiatrice nous ont permis d'avoir leurs points de vue sur leurs expériences de ce projet.

L'analyse du projet de médiation sociale dans Sainte-Marie est présentée au chapitre sept. Nous faisons d'une part l'analyse du processus d'implantation du projet de médiation sociale et, d'autre part, des effets de ce projet. En conclusion, certaines pistes d'intervention et de recherche sont apportées de façon à mieux suivre et connaître ces projets de médiation sociale qui semblent être en émergence.

Nous considérons avoir été privilégiées de mener cette recherche-action dans le cadre de ce projet tout à fait novateur dans un quartier ciblé difficile mais aussi très animé et vibrant. Notre présence sur le terrain pendant plus de quinze mois nous a permis d'être plus en contact avec les résidants et les travailleurs de Sainte-Marie et de saisir un peu de leur quotidien, de leurs aspirations et de leurs combats. Nous sommes reconnaissantes de leur disponibilité et de leur ouverture à notre démarche d'exploration.

CHAPITRE I : La recension des écrits

1. Définition des concepts

1.1 La notion de conflit

Le Petit Robert (1997) définit le conflit comme une « rencontre d'éléments, de sentiments contraires qui s'opposent ». Le terme conflit tire ses racines du latin « **confligo** », signifiant heurter ensemble, faire se rencontrer, mettre aux prises, confronter. Le conflit peut prendre différentes formes allant d'un simple désaccord à un combat physique et même dans son sens extrême à la guerre entre les nations (Milburn, 2002). Le conflit peut être vu comme étant un affrontement durable se traduisant par une succession de comportements d'hostilité mutuelle et pouvant porter sur des objets de disputes variés (Milburn, 2002). Le conflit peut être intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe et intergroupe (Carré, 2004; Tillet, 1998). Par souci de clarification des concepts, G.Tillet (1998) suggère de faire la distinction entre conflits et problèmes. Un problème est, selon cet auteur, une embûche, une difficulté reliée à une situation ou à une action spécifique; on le résout principalement par des opérations de gestion (meilleure gestion du temps, identification de ressources appropriées).

Un conflit interpersonnel peut se produire lorsque l'action d'une personne empêche, nuit ou interfère avec l'action d'une autre personne ou encore lorsque le comportement d'une personne interfère avec les besoins d'une autre ou lorsque les valeurs s'opposent (Burton, 1990 cité dans Tillet, 1998; Palomares et Lalanne, 1987). Le conflit est donc un concept relationnel. La plupart des gens vont trouver facilement une valeur négative au conflit; il peut, en effet, être destructeur, neutralisant et incommode. Par contre, d'autres attributs donnent au conflit une valeur de changement, de créativité et d'adaptation (Carré, 2004; Tillet, 1998). Le conflit représente en fait un levier important de socialisation car la confrontation à l'autre oblige au décentrage de soi et permet une clarification des écarts et des similitudes existant entre les différents univers. Ces échanges peuvent contribuer à l'enrichissement des relations et à la construction de l'identité (Bondu, 1998; (De) Briant et Palau, 2005; Simmel, 1995; Tillet, 1998). De nombreux autres chercheurs en sciences humaines et sociales ont démontré la valeur positive du conflit et les conséquences néfastes d'une société qui souhaiterait fonctionner en éradiquant le désordre et les incertitudes et en se débarrassant des conflits et de la violence. Pour le philosophe H. Arendt, (1951) c'est le propre de la pensée totalitaire de concevoir une fin des conflits. Les conflits sont, d'après

J.M. Stébé (2005), une donnée intrinsèque des sociétés et ils sont nécessaires à leur développement; dénier les conflits ou la violence équivaldrait finalement à nier l'homme.

Le conflit de voisinage bien qu'il puisse être considéré comme un conflit interpersonnel contient des dimensions particulières notamment les dimensions de territorialité, d'obstruction et d'intrusion (par exemple le bruit, les odeurs, la présence et le comportement des enfants, des animaux, les désaccords liés à la mitoyenneté tels que la cour, la place de stationnement, les haies et clôtures sont souvent la cause de tensions entre voisins). Les conflits peuvent aussi apparaître entre résidants et commerçants d'un même quartier concernant la vocation des immeubles et le zonage du quartier (résidentiel versus commercial), les droits et les responsabilités de chacun. Les dissensions entre propriétaires et locataires, entre locataires habitant dans un même édifice à logements, en particulier dans les HLM, sont souvent amplifiées par la proximité physique et contribuent à envenimer considérablement les relations entre les citoyens (Bonafé-Schmitt, 2003; Duclos et al., 2008; Gautier-Étié, 2004, 2008; Peper et Spierings, 1999; Vérin, 1986). L'intolérance aux différences culturelles et religieuses est souvent latente dans les conflits de voisinage (Milburn, 2002; Tillet, 1998).

1.2 La Résolution de conflits

La plupart du temps, nous sommes capables de régler nos conflits entre nous; il peut arriver par contre qu'une tierce personne intervienne pour nous aider. Ces interventions peuvent être variables et elles s'inscrivent dans un continuum où l'implication des parties, le caractère privé de l'approche, la présence et le pouvoir décisionnel d'une tierce personne, le formalisme du processus, le niveau de coercition exercé et les coûts diffèrent (De Kovachich, et al., 1997; Moore, 1986). Ce continuum est représenté sous l'appellation de « modes ou mécanismes alternatifs de résolution de conflits » ou son acronyme MARC¹. Il englobe un large éventail de catégories telles que la négociation, la recherche de renseignements, la conciliation, la médiation, la médiation/arbitrage et l'arbitrage (Bonafé-Schmitt, 1992; De Kovachich et al, 1997; Ferre, 2002; Folberg et Taylor, 1984). Les cercles de guérison et de sentence en milieu autochtone (Jaccoud, 1999), les conférences familiales

¹ Équivalent français de la notion anglophone de « Alternative Dispute Resolution » (ADR). Au Canada, on utilise l'expression « mécanisme de règlement des conflits » (MRC).

(Braithwaite, 2000) font également partie de cet éventail. Certains auteurs incluent même dans ce continuum l'évitement (Moore, 1986; Tomasic et Feeley, 1982).

1.3 La Médiation

Le corpus littéraire foisonne d'articles traitant de la médiation sous toutes ses formes en passant de la médiation pénale, de travail, familiale, internationale, sociale à la médiation communautaire ou sociale (Héroux, 2002). Depuis 1980, en France plus particulièrement, la prolifération importante de nouveaux tiers dans la gestion des relations sociales et l'utilisation massive voire parfois abusive de la notion de médiation ont contribué à provoquer un flou conceptuel (Bonafé-Schmitt, 1992; Guillaume-Hofnung, 2000; Morhain, 1998; Six et Mussaud, 2002; Stébé, 2005). Pour éviter toute confusion, il est nécessaire, selon J.-P. Bonafé-Schmitt (1992) de distinguer les activités de médiation des instances de médiation. Ces dernières se différencient particulièrement par la nature de l'intervention du tiers qui se limite « à aider les parties à trouver elles-mêmes les solutions à leur accord. Ces instances œuvrent pleinement à leur résolution de conflits et ne sont pas au service d'autres missions. Les activités de médiation quant à elles sont dépendantes d'une activité professionnelle (policiers magistrats, travailleurs sociaux). Ces professionnels se livrent à une activité mais ils ne sont pas des médiateurs dans la mesure où leur statut et le sens profond de leur mission ne sont pas compatibles avec cette fonction (Ben Mrad, 1993, p.124)

Les réflexions entourant la conceptualisation de la médiation ont permis d'identifier des typologies de médiation en fonction des lieux de pratique, des instances de médiation, de l'origine des médiateurs et des styles de médiation (Jaccoud et al., 2004; Six, 1990; Stébé, 2005) et ceci dit, dans ce mémoire, nous référerons à la médiation en nous appuyant sur la définition proposée par J.-P. Bonafé-Schmitt (1998, p. 24) laquelle considère la médiation comme « un processus le plus souvent formel par lequel un tiers impartial tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose ».

1.4 La Médiation sociale, communautaire et urbaine

Un comité composé de quarante (40) experts de treize (13) pays européens, réunis en 2000 dans le cadre d'un séminaire sur la médiation, a défini la médiation sociale comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre des personnes ou des institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose » (Brevan, 2001, p.128). Selon J.-P. Bonafé-Schmitt (1992), la médiation sociale a pour fonction centrale de construire un lieu autonome de régulation des conflits par et pour les citoyens d'un quartier. C. Brevan (2001) estime quant à lui que les quatre fonctions assumées par la médiation sont : la prévention et la résolution de conflits, la création et la réparation du lien social.

Bien que dans la littérature, on utilise parfois de manière indifférenciée les concepts de médiation sociale et médiation communautaire, elles se distinguent par leurs finalités différentes.

Selon D. Bondu (1998), l'enjeu primordial de la médiation sociale est la réinscription de l'individu dans la vie sociale, plus particulièrement les individus marginalisés et confrontés à l'exclusion. Selon E. Lemaire et J. Poitras (2004, p.4), deux axes d'intervention sont privilégiés pour réaliser cet objectif : tout d'abord, « une action de proximité tournée vers les individus exclus en vue de les mobiliser à se réintégrer dans la société et une action de transformation sociale du milieu en vue d'une meilleure insertion des individus dans la société ».

L'enjeu principal de la médiation communautaire est plus large et vise « la création d'une société harmonieuse par la résolution non violente des conflits par la communauté. Deux axes d'intervention prévalent dans la médiation communautaire. D'abord, la création d'une communauté par la formation de ses membres en résolution de conflits et participation des membres à la gestion des conflits et la création de nouveaux liens sociaux » (Lemaire et Poitras, 2004, p. 4). De nouveaux lieux de régulation des conflits et de socialisation sont

ainsi proposés aux membres de la collectivité (Bonafé-Schmitt, 1992, 1999). L'expérience américaine des Community Boards de San Francisco et de l'association AMELY de Lyon en France illustrent bien les pratiques de la médiation communautaire.

P. Milburn (2002) identifie une troisième génération de pratiques de médiation appelée médiation de proximité ou médiation urbaine dont le mode d'intervention est fondé sur une présence rapprochée et une action immédiate et non sur la conduite d'une négociation. L'activité des intervenants appelés à jouer ce rôle relève alors plus de la sécurisation des espaces publics que de la gestion des conflits. Cette pratique vise principalement à créer un environnement social positif dans les quartiers sensibles où le sentiment d'insécurité est particulièrement développé. Les agents de médiation par leur présence sociale de proximité travaillent à la réappropriation des normes de la société et à la recreation des liens sociaux entre les habitants et les institutions mais également entre les habitants eux-mêmes. Ces médiateurs de proximité remplissent des fonctions diversifiées d'information, d'assistance au public ou à la clientèle, de sécurisation des rues, des sorties d'école ou des transports. J. Faget (2003a, p.79) souligne que « le critère de définition de leur mission est moins le mode d'action que le territoire puisqu'il s'agit avant tout d'occuper des espaces pour y mettre en œuvre une présence de proximité que les professions et les institutions concernées n'assurent pas » En France, les « agents locaux de médiation sociale, les correspondants de nuit » et les AMIS (« grands frères ») sont des exemples typiques de cette pratique de médiation.

2. Quelques considérations historiques

2.1 Les facteurs d'émergence de la médiation

La médiation n'est pas un phénomène nouveau. Les modes de résolution de conflits dans lequel un tiers aide deux parties en conflit à résoudre leur différend ont été pratiqués probablement depuis toujours, que ce soit dans la Chine ancienne, en Afrique ou en Europe (Folberg et Taylor, 1984). Il faut replonger dans le milieu des années 1960 pour identifier les facteurs d'émergence contemporaine de la médiation dans la société nord-américaine et

pour comprendre le développement remarquable de cette pratique dans de nombreuses sphères de la vie sociale. Selon plusieurs auteurs, cette résurgence apparaît dans un contexte où l'idéologie humaniste, pacifiste et communautaire triomphe (Bonafé-Schmitt, 1992, 2001; Faget, 1997; Ferre, 2002; Hedeem, 2004; Milburn, 2000; Morhain, 1998). P. Milburn (2002, p.24) précise que cette période est caractérisée par une « double tendance à la complexification de la société entrant dans une ère postindustrielle et à la généralisation de la liberté individuelle comme référents principaux à l'action sociale qui se traduit par la contestation des différentes sources de domination sociale, notamment celles provenant de l'État ». La médiation s'inscrirait ainsi dans une crise du lien social et une crise des systèmes judiciaires de régulation des conflits (Bonafé-Schmitt, 1992; Genard, 2000).

2.2 La « juridicisation » des rapports humains et la crise des structures intermédiaires

Les années 1960 ont été en Amérique du Nord une période caractérisée par une forte mobilité de sa population, une urbanisation croissante et une surreprésentation démographique des jeunes (Hedeem, 2004). Cette période rappelle aussi les mouvements massifs de contestation des institutions traditionnelles et de leurs représentations sociales de domination (Milburn, 2002; Scimecca, 1991). Les mouvements de protestation contre la guerre du Vietnam et de reconnaissance des droits de l'homme, les contestations étudiantes, les critiques de la société de consommation et l'exaltation de la simplicité et du communautaire, l'élan du mouvement féministe et de ses revendications concernant le statut et le rôle des femmes, la remise en question de la religion et l'acceptation de plus en plus grande du divorce illustrent bien la généralisation du mouvement (Faget, 1997, 2005; Folberg et Taylor, 1984; Genard, 2000; Hedeem, 2004; McGillis, 1997; Milburn, 2002; Umbreit, 1995). Les organisations n'ont pas échappé à ce mouvement de contestation; la centralisation du pouvoir, le mode pyramidal de prise de décisions, les rôles hiérarchiques et les méthodes de gestion autoritaires ont également suscité de profondes remises en cause (Scimecca, 1991).

Le changement et le conflit sont dès lors perçus positivement (Scimecca, 1991). Résolus dans le passé par l'évitement, la soumission ou par simple déférence envers les autorités, les conflits sont de plus en plus dirigés vers les tribunaux. La contestation et la régression

des représentations de domination ont réanimé les construits plus individualistes et les exigences de reconnaissance juridique. « Ainsi, plus l'acteur se penche et se situe dans les interactions sociales comme sujet individuel de droits, plus son potentiel d'acceptation des blessures, des humiliations et des injustices s'affaiblit » (Genard, 2000, p.10). Il se développe alors une réelle « culture » du droit utilisé dans toutes les sphères de la vie en société et inscrit dorénavant dans de nouvelles chartes des droits (Genard, 2000; Hedeem et Coy, 2000; Jaccoud et al., 2004; Lalonde, 2001; Sander, 1982 cité dans Folberg et Taylor, 1984).

Peu à peu, alors que s'accroissent ces changements, l'État se donne progressivement le mandat de mettre en place de nombreux programmes gouvernementaux visant à répondre à un nombre grandissant de problèmes. C'est l'ère de l'État-providence. La création de ces différents programmes gouvernementaux se traduit alors par une judiciarisation accrue d'un ensemble de conflits (Jaccoud et al., 2004) avec comme conséquences de structurer entièrement la société par et autour de l'État et d'affaiblir des lieux traditionnels de socialisation (Bonafé-Schmitt, 1989, 1992; Edward, 1986 cité dans Morhain, 1998; Jaccoud et al., 2004). Le droit apparaît maintenant comme l'instance par excellence de régulation des rapports sociaux (Genard, 2000).

Les remises en question de l'État-providence dans les années 1980, les coupures de services subséquentes, ont accentué le fait qu'entre l'État et l'individu, il n'y ait plus d'intermédiaires (Bonafé-Schmitt, 2001; Ferre, 2002). C'est l'effondrement des structures intermédiaires, c'est la crise du « vivre ensemble » défi d'autant plus relevé dans un contexte de pluralisme ethnique et culturel (Petitclerc, 2002) qui explique que le citoyen fait appel à la police ou à la justice pour régler des litiges du quotidien (Bonafé-Schmitt, 1992).

2.3 La crise des institutions judiciaires

Le mouvement de contestation des années soixante s'est également étendu aux institutions judiciaires. Animé par les courants des théories de l'étiquetage (Becker, 1963) et des interactionnistes (Chamboredon, 1971; Chapman 1968; Foucault, 1975; Goffman, 1968), ce mouvement met en lumière les ratés du système judiciaire décrit comme étant répressif,

inéquitable envers les pauvres et les minorités culturelles et incapable de rétablir les inégalités sociales (Scimecca, 1991). Les tribunaux se révèlent aussi de plus en plus inefficaces et incapables de régler les différends issus du quotidien et de nature intersubjective et relationnelle (Bonafé-Schmitt, 1992, 1998, 2002; Hedeén, 2004; Hedeén et Coy, 2000; Kennedy, 1990; Lemaire et Poitras, 2004 ; Shonholtz, 1984, 1993). La longueur des délais, le formalisme, le coût et la complexité de la procédure, le mode de règlement centré sur l'opposition des intérêts résument bien les récriminations adressées aux tribunaux.

2.4 La crise du lien civique

Pour J.-P. Bonafé-Schmitt (1992), la médiation ne constitue pas simplement une alternative à la justice. Cette vision fonctionnaliste de la médiation ne permet pas d'en saisir toutes les logiques et de constater son inscription dans une crise de notre système de régulation sociale (Bonafé-Schmitt, 1992; (De) Briant et Palau, 2005). Les thèmes de la déliquescence des liens sociaux et des structures de socialisation, de l'isolement relationnel, de la disqualification sociale² des résidents sont de plus en plus présents dans les discours des analystes de la vie sociale. Le tissu urbain semble de plus en plus anonyme en raison de la modernisation de la vie sociale et les études réalisées sur la sociabilité démontrent bien le déclin régulier des relations interpersonnelles directes d'ordre privé (Stébé, 2005).

Ce phénomène s'accroît chez les personnes vivant seules ou aux prises avec une situation économique précaire (Stébé, 2005)³. On observe de plus en plus une tendance croissante à l'individuation, au désengagement des citoyens dans les activités traditionnelles associatives et politiques au profit d'un engagement limité dans le temps, centré sur la satisfaction d'intérêts précis ou sur des prestations de services ((De) Briant et Palau, 2005; Stébé, 2005). La mise en œuvre de nombreuses initiatives publiques et privées ayant comme fonction essentielle le retissage du lien social s'inscrit dans cette perspective.

² S. Paugam (1997 cité dans Stébé, 2005 p.8) a identifié comme tel ce processus qui est engagé non seulement en raison de la pauvreté économique mais également de la fragilité professionnelle et relationnelle des habitants.

³ Une étude réalisée par l'Institut national de la statistique et des études économiques rapporte qu'en France, la proportion des individus déclarant s'être entretenus dans la semaine avec au moins un voisin est passée pour la période de 1983-1997 de 55% à 51%.

Le sentiment d'insécurité est devenu depuis les années 1990 un nouveau champ de bataille des villes. Avec le lancement du dispositif « nouveaux services, emplois jeunes » (loi Aubry, 1997) et les « contrats locaux de sécurité », on assiste, en France, à un foisonnement d'initiatives et de dispositifs-terrain intégrant à la médiation des volets de sécurité, de pacification et de proximité dans les espaces publics et dans les quartiers dit « sensibles » (Bondu, 1998; Faget et Wyvekens, 2002; Milburn, 2002; Stébé, 2005; Wyvekens et Ekblom, 2004). Le développement de ces différents programmes de médiation vise notamment à endiguer les mécanismes de marginalisation territoriale et d'exclusion engendrés par une trop forte concentration de population de plus en plus disqualifiée selon les normes sociales établies et à restaurer la communication de ces citoyens avec les institutions et les différents partenaires sociaux. Les services publics font de plus en plus l'objet de ressentiment de la part des résidants (particulièrement dans ces enclaves) qui se sentent abandonnés, méprisés, victimes de discriminations, que celles-ci soient réelles ou non (Biotteau, 2004; Ferre, 2002; Petitclerc, 2002). Selon A. Wyvekens (2004, p.81), « un tel abandon expose les habitants à l'agression des autres ou à la tentation de passer du côté de la délinquance parce que les repères nécessaires à la distinction du bien et du mal, ou bien entre les droits et les devoirs, ne sont plus assez présents ». Par contre, pour V. (De) Briant et Y. Palau (2005), c'est plutôt le trop plein de repères partiels et segmentaires disponibles sur le marché des valeurs et des références qui serait à l'origine du sentiment de vide et de solitude vécu par les gens.

On remarque à la lecture des contrats locaux de sécurité que plusieurs objectifs visent la lutte contre le sentiment d'abandon comme si on l'avait nettement associé aux incivilités de plus en plus lourdes de sens et au sentiment d'insécurité (Wyvekens et Ekblom, 2004). Par ces différents projets subventionnés, l'État français demande à ses professionnels et à tous ses nouveaux agents de médiation sociale ou de proximité de participer à la recherche de nouvelles formes d'intégration sociale des exclus. Cette attente représente cependant tout un défi « considérant l'affaiblissement des mécanismes d'imposition normative, producteurs d'intégration sociale » (Stébé, 2005, p. 32).

L'étude des principaux facteurs d'émergence nous aide à comprendre les tangentes actuelles des programmes de médiation sociale. Les programmes de médiation

communautaire, habituellement soutenus par des associations, tentent de répondre à la crise du lien social en insistant sur la participation des résidents d'un quartier et en visant principalement des objectifs de création de liens de solidarité. Les programmes de médiation plus institutionnalisés travaillent de concert avec les agences judiciaires et se présentent comme une alternative aux limites du système judiciaire. Ce statut de subordonné à l'instance judiciaire pose des questions cependant quant à sa fidélité aux principes fondamentaux de la médiation (Bonafé-Schmitt, 1992; Milburn, 2002).

3. Les principes de la médiation sociale

Les principes qui guident le processus de médiation sont issus d'une philosophie humaniste et pacifiste qui considère que le conflit peut participer au développement social. Selon P. Milburn (2002), la pacification des relations serait plus viable et durable si les personnes impliquées dans un conflit ont participé à sa résolution. Bien que les médiations soient plurielles, on peut repérer un certain nombre de principes qui seraient communs au processus, indépendamment de leurs lieux de pratique.

3.1 Le principe de responsabilisation

Ce principe s'appuie sur la responsabilité individuelle des intéressés et sur leurs capacités à trouver des solutions mieux adaptées à leurs situations. Les deux parties en conflit sont reconnues à part égale comme les acteurs principaux du règlement de leurs différends. La médiation sociale reposerait sur le consentement libre et éclairé des parties à « entrer en médiation » par l'entremise d'une tierce personne (Faget, 2003a; Milburn, 2000; Six, 1995). Le principe de responsabilisation serait une garantie à l'élaboration et à la pérennité des accords puisque les résolutions volontaires entre les parties seraient habituellement plus satisfaisantes, respectées et maintenues que si elles sont imposées (Ben Mrad, 2002; De Kovachich et al., 1997; Faget et Wyvekens, 2002; Guillaume-Hofnung, 2000; Moore, 1986; Shonholtz, 1984, 1993; Stébé, 2005).

3.2 Le principe d'équité

Les référentiels ou les balises qui guident les parties dans des solutions en médiation sociale ne sont pas préétablis. La pratique de la médiation ne s'appuie pas sur des procédures règlementaires mais s'applique beaucoup plus à mettre en place comme le dit J.-P. Bonafé-Schmitt (1987, 1989, 1992) un « processus communicationnel ». Ce sont ainsi les représentations subjectives des médiés sur l'idée qu'ils se font de la justice qui vont baliser leur entente (Stébé, 2005). Elles peuvent donc être éloignées des règles de droit (Ben Mrad, 2002; De Kovachich et al, 1997). Cependant, dans certains cas, le droit peut devenir une ressource, notamment pour infléchir des positions trop rigides des parties (Milburn, 2003).

3.3 Les principe de neutralité et d'impartialité des médiateurs

Ces principes constituent des balises importantes pour garantir des éléments de justice et d'équité dans le processus (Ben Mrad, 2002; Faget et Wyvekens, 2002; Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Guillaume-Hofnung, 2000, 2007; Milburn, 2002; Moore, 1986; Six, 1999; Tillet, 1998). Selon F. Ben Mrad (2002), les concepts de neutralité et d'impartialité sont souvent utilisés de façon indistincte mais des nuances existent entre ces deux concepts. La neutralité se caractérise, selon lui, par une attitude où le médiateur évite de prendre parti pour l'un des protagonistes en jeu et adopte une posture de non directivité alors que l'impartialité s'organise autour de l'indépendance du médiateur par rapport aux médiés et au conflit. L'indépendance du médiateur repose non seulement sur une absence de soumission à un pouvoir hiérarchique mais également sur une absence de pression politique, morale ou financière (Guillaume-Hofnung, 2007; Stébé, 2005). La neutralité en médiation exige non seulement l'absence de partialité par rapport aux personnes mais aussi une attitude distanciée vis-à-vis de la situation, une absence de prise de position de la part des médiateurs et constitue pour plusieurs auteurs autant théoriciens que praticiens le pilier principal de l'éthique professionnelle des médiateurs (Ben Mrad, 2002; Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Guillaume-Hofnung, 2000; Milburn, 2002; Six, 1999; Stébé, 2005).

Ces auteurs s'accordent à reconnaître cependant que ce concept de neutralité totale du médiateur est effectivement difficile à soutenir puisque dans son rôle, il interpelle les parties à se situer dans la norme, par exemple le respect d'autrui, les règles de bienséance et de sociabilité (Ben Mrad, 2002; Gautier-Etié et Lenoir, 2004; Guillaume-Hofnung, 2000;

Merry, 1982; Milburn, 2000, 2002; Six, 1999; Stébé, 2005). Sa position deviendrait extrêmement inconfortable s'il devenait le témoin d'une solution négociée par les deux parties qui transgressent les lois. Le médiateur demeure quand même garant d'une certaine cohésion sociale (Ben Mrad, 2002). Ce principe de neutralité est également un des plus difficiles à maîtriser pour les médiateurs car il signifie que ceux-ci doivent consciemment renoncer à leurs valeurs et à certaines attentes. Pour F. Ben Mrad (2002, p. 107), « la médiation est fondée sur un paradoxe : tout en prônant la neutralité et l'impartialité, elle invite d'une part, le médiateur à prendre position dans le sens d'une normativité sociale et elle pousse d'autre part les médiés à se plier aux règles socialement partagées ». Pour certains chercheurs, V. (De) Briant et Y. Palau (2005), la médiation tout comme le médiateur n'est pas neutre; les médiés et le médiateur sont porteurs de représentations sociales sans en être parfois bien conscients ((De) Briant et Palau, 2005).

3.4 Le principe de confidentialité des discussions

Comme les pratiques de médiation se déroulent dans un espace privé, le Conseil de l'Europe recommande la confidentialité des informations recueillies dans ce processus (Faget, 2003). Celles-ci ne peuvent être utilisées qu'avec l'accord des partenaires dans le respect des lois existantes (Faget et Wyvekens, 2002). « Les ententes conclues ne sont ni publiées, ni publiques comme l'est un jugement à la suite d'une procédure judiciaire » (De Kovachich et al, 1997, p.32). De plus, le médiateur ne peut être contraint à témoigner et la confidentialité des propos échangés par les parties est ainsi assurée. Ce principe peut cependant poser des problèmes d'application dans les cas où la médiation serait mandatée par un juge et acceptée par les parties (Faget, 2003).

D'après P. Milburn (2003), l'observation de ces principes est indispensable à la mise en place et à la réussite d'une négociation. En effet, celle-ci ne tire sa valeur que de la seule légitimité que lui accordent les parties en présence.

3.5 La complexité des objectifs assignés à la médiation sociale

Sous la vocable médiation apparaissent des réalités et des finalités très hétérogènes. La pléthore d'appellations pour désigner la pratique de la médiation telle que, agents de proximité, agents locaux de médiation sociale, ou d'ambiance, adultes-relais ou

correspondants de nuit (Faget et Wyvekens, 2002; Guillaume-Hofnung 2000; Milburn, 2000; Six et Mussaud, 2002; Stébé, 2005) témoignent de cette diversité.

La prévention et le règlement des conflits forment un objectif souvent associé aux pratiques de médiation (Ben Mrad, 2002; Boule et Kelly, 1998; Bondu, 1998; Bush et Folger, 1994, 2005; Faget, 2005; Faget et Wyvekens, 2002; Hedeén, 2000; Jaccoud et al., 2004; Legault, 2001; Lemaire et Poitras, 2004; Merry, 1988; Morhain, 1998; Schwartz et Gautier-Étié, 2003; Six, 1990, 1995, 2002; Six et Mussaud, 2002; Umbreit, 1995, 1997; Verin, 1986). Selon certains auteurs, cet objectif est atteint entre autres par la capacité que renferment ces pratiques de reconstruire des liens sociaux détruits et de développer les compétences des personnes et des communautés (Bondu, 1998; Brevan, 2001). Aussi, la plus grande participation des citoyens à la résolution des conflits réduirait-elle les tensions sociales (Bonafé-Schmitt, 1987; Shonholtz, 1987). Certains laissent d'ailleurs entendre que le resserrement des liens communautaires comporte une valeur préventive de la violence (Sabol et al., 2004; Gautier-Étié et Schwartz, 2003; Verin, 1986). La proximité des médiateurs de quartier, en facilitant une détection plus rapide des problèmes, neutraliserait l'escalade des conflits. L'utilité sociale de la médiation se constaterait non seulement dans le court terme en pacifiant les relations sociales et en évitant leur dégradation (écarter, calmer, rappeler la règle) mais elle s'observerait aussi par ses effets à long terme, c'est-à-dire par son action éducative auprès des personnes et des groupes (Bonafé-Schmitt, 1992; Gautier-Étié et Schwartz, 2003). La régulation des conflits interindividuels, notamment les conflits de voisinage et familiaux ainsi que le traitement rapide des incivilités pourraient, selon certains auteurs, avoir un impact significatif sur les taux de criminalité et le sentiment d'insécurité des résidents (Ben Mrab, 2002; Faget et Wyvekens, 2002; Shonholtz, 1984, 1993).

On peut constater qu'en filigrane de l'objectif de prévention des conflits s'imisce celui de la reconstruction des liens sociaux. On retrouve ici l'idée que la médiation permettrait de responsabiliser les habitants d'un quartier en les impliquant dans un travail de réappropriation des normes de la société. Ces fonctions rejoignent ainsi l'idée que la médiation sociale a pour objectif la création et la réparation du lien social (Bonafé-Schmitt, 1987, 1992, 1997; Bondu, 1998; Faget, 2005; Ferre, 2002; Guillaume-Hofnung, 2000,

2007; Shonholtz, 1984, 1987, 1993; Parazelli, 2000; Stebé, 2005). C'est dans cette perspective de réappropriation des normes sociales par les citoyens que la médiation est aussi envisagée comme un espace favorisant l'autonomisation des parties (l'appellation utilisée en anglais est « l'empowerment ») ou l'auto-gouvernance de la communauté. Cette appropriation par les personnes et les communautés d'un pouvoir sur leurs actes ainsi que sur la régulation des conflits participerait du développement de réseaux, du renforcement de la vitalité d'une communauté et du sentiment d'appartenance (Parazelli, 2000; Lemaire et Poitras, 2004; Merry, 1982, cité dans Kennedy, 1990; Shonholtz, 1984, 1993).

Il convient également de préciser que la préoccupation des pouvoirs publics à l'égard de la sécurité des citoyens a favorisé la mise en œuvre de nombreux dispositifs dits de médiation ayant pour vocation la réalisation d'un travail pédagogique de socialisation, d'intégration et d'adaptation aux normes sociales (Faget et Wyvekens, 2002).

Pour certains, la médiation représente une alternative intéressante aux processus judiciaires traditionnels en ce qu'elle améliorerait l'accès à la justice en réduisant les délais, le coût et le formalisme des procédures. Le transfert d'une partie du contentieux au profit des services de médiation devrait permettre aux tribunaux non seulement d'être désengorgés mais d'augmenter l'efficacité des instances judiciaires en leur permettant de traiter d'une meilleure manière les cas qui leur sont soumis (Umbreit, 1995).

Enfin, certains auteurs ne manquent pas de rappeler que les initiatives communautaires en matière de justice remplissent indéniablement une fonction de réhabilitation de la légitimité des autorités judiciaires. Par exemple, I. Ferre (2002) soutient que les différentes expériences françaises de justice de proximité auraient permis de rétablir une autorité judiciaire jusqu'alors contestée dans des quartiers où dominait une forte défiance à son égard. Le développement des initiatives communautaires en milieu autochtone est également analysé sous cet angle par Bartkowiak et Jaccoud (2008).

4. Les débats actuels

La médiation ne s'est pas développée sans susciter quelques critiques et des débats de fond sont venus enrichir la réflexion sur ce processus et sur cette pratique (Abel, 1982; Bonafé-Schmitt, 1992, 1999, 2001, 2004; Ben Mrad, 2002; Cadet, 2003; Faget, 2000, 2002, 2003a, 2005; Faget et Wyvekens, 2002; Ferre, 2002; Hedeén, 2000; Hofrichter, 1977; Kennedy, 1990; Kruk, 1997; Merry, 1982; Milburn, 2002, 2003; Moore, 1986; Morhain, 1998; Rochl et Cook, 1989; Tomasic et Feeley, 1982; Wyvekens, 2004).

4.1 La médiation : une justice de second ordre

La médiation est reconnue comme étant un mode de résolution des conflits souple, flexible, rapide et économique mais ces qualités comportent aussi des éléments de risque. Les professions judiciaires craignent notamment que la multiplication de médiateurs citoyens sans légitimité pour réguler les conflits de la vie quotidienne participent au développement d'une « sous-justice » et entraînent des dérives arbitraires contraires aux droits fondamentaux de la personne (Cadet, 2003; Faget, 2000; Ferre, 2002). D'autres observateurs soutiennent que la justice amiable ou contractuelle risque d'être une justice par le bas ou de deuxième classe en raison des déséquilibres de pouvoirs entre les parties dont feraient les frais les citoyens moins armés intellectuellement ou économiquement (Abel, 1982; Bonafé-Schmitt, 1992; Cadet, 2003; Rochl et Cook, 1989). Aux États-Unis, par exemple, on constate qu'une forte proportion de gens ayant fréquenté les programmes de médiation affiliés et intégrés aux tribunaux dont les *Alternative Justice Centres* proviennent de la classe socioéconomique défavorisée (Umbreit, 1995).

Certains auteurs (Merry, 1997 cité dans Peper et Spierings, 1999) doutent de l'équité des accords conclus dans le cadre d'une médiation lorsque les parties impliquées dans le conflit ne se trouvent pas dans une relation de type égalitaire comme par exemple un conflit impliquant des employeurs-employés, des parents-enfants, des propriétaires-locataires et parfois des hommes-femmes. Ces inégalités pourraient également subvenir dans une situation de gentrification de quartier où le quartier est en mouvance et où on constate un renouvellement du capital humain et des différences importantes de culture, de sexe, d'âge et de revenu (Peper et Spierings, 1999).

L'état actuel des relations entre la médiation communautaire aux États-Unis et les systèmes de justice posent un certain nombre de questions concernant la viabilité et l'intégrité de la médiation (Hedeen, 2004; Heeden et Mc Coy, 2000; Umbreit, 1995). L'alliance parfois obligée en raison du faible volume de renvois par les citoyens et la relation de dépendance des centres de médiation envers les tribunaux font que ces centres deviendraient des succursales de justice. Pour survivre, elles doivent parfois s'adapter et répondre aux besoins des tribunaux; des objectifs économiques et d'efficacité (réduction de la congestion du rôle, rapidité du traitement, diminution des délais et des coûts) seraient ainsi priorisés au détriment de la qualité du processus (Jean, 2003). S. Bradley et M. Smith (2000) rappellent que près de la moitié des centres de médiation américains membres de *l'Association for Community Mediation* comptent plus de 50% de sa clientèle référée par les tribunaux. Certains auteurs se questionnent alors sur le caractère réellement volontaire des parties à s'engager dans ce type de démarche (Heeden et Mc Coy, 2000).

Certains évoquent également le risque qu'avec le développement des modes alternatifs de règlement des litiges et le déploiement de multiples dispositifs de médiation sous juridiction locale s'installent une justice proportionnelle aux revenus des citoyens ou encore à l'organisation des services municipaux. Les personnes mieux nanties pourraient avoir accès à des services de médiateurs professionnels rémunérés alors que les résidents plus défavorisés auraient accès à des services de médiateurs bénévoles (Cadiet, 2003).

4.2 Privatisation des conflits

Certains auteurs ont exprimé leurs inquiétudes quant à la possibilité que la médiation n'ouvre la porte à la privatisation des conflits sociaux (Bonafé-Schmitt, 1987; Digneffe et Parent, 1998; Faget, 2003a; Hofrichter, 1987; Kruk, 1997). La fonction politique des justices alternatives s'exprimerait dans le fait qu'elles « refroidissent les conflits au lieu de déterminer qui est dans son bon droit. Elles atomisent les différends en focalisant à l'extrême sur le particulier » (Faget, 2003a, p. 80).

Les mouvements des droits des femmes contestent le recours à la médiation particulièrement pour les situations de violence conjugale craignant que le traitement privé du contentieux soit une façon de nier la gravité de ce problème social et de disqualifier les

femmes. Selon eux, les violences domestiques tout comme la discrimination raciale et tous les conflits concernant des minorités opprimées devraient faire l'objet d'un combat social et se livrer sur la scène publique que représente la justice (Digneffe et Parent, 1997; Faget, 2003b). La judiciarisation des situations de violence domestique permet l'établissement de débats sociaux qui obligent parfois les gouvernements à instaurer des politiques sociales, à mettre en place et à subventionner des ressources spécialisées, à éduquer et à clairement émettre un message de désapprobation sociale de ce type de comportements qui ne pourrait se réaliser dans le contexte privé attribué à la médiation.

C'est aussi dans cette veine que J.-P. Bonafé-Schmitt (1987) craint que les « Neighborhood Justice Centres » aient pour effet de neutraliser et de fragmenter l'action collective en individualisant les conflits et en les détachant de leur contexte social.

En plus d'une privatisation des conflits, la ghettoïsation de quartiers en difficultés est un risque soulevé par certains auteurs. X. Hammouche (1996) parle notamment du risque d'enfermement qu'encourent les quartiers dans lesquels se déploient les activités de médiation qui, de ce fait, sont enclins à restreindre leurs relations avec le reste de la ville. Le risque d'enfermement pourrait être redoublé selon certains critiques par la fréquente appartenance des médiateurs sociaux au même quartier ou à la même communauté que leurs publics. La « plus-value sociale » apportée par la connaissance du terrain se retournerait en une « ethnicisation » de la fonction de régulation sociale (Ben Mrad, 2002; Ferre, 2002).

4.3 La médiation : nouveau dispositif de l'action publique

Née d'un mouvement alternatif de résolution des conflits, non institutionnalisée et favorisant les initiatives des citoyens, la médiation est devenue depuis quelques années un dispositif de l'action publique. Même si l'institutionnalisation de la médiation assure une certaine pérennité à la médiation (Faget, 2003; Noreau, 2003), certains ne manquent pas de souligner les dangers de détournement qu'encourt toute pratique de médiation se retrouvant sous la tutelle de l'institution. I. Ferre (2002) et P. Milburn (2002) croient notamment que la neutralité et l'indépendance des médiateurs sont entachées. I. Ferre (2002) souligne également que l'intégration de la médiation comme dispositif de l'action publique crée une

certainne confusion dans les rôles et les fonctions de la médiation, en particulier entre la fonction de médiation et la fonction de gestion des problèmes de sécurité. J. Faget (2003b) croit aussi que, sous le couvert d'agir sur le sentiment d'insécurité et sur les « fameuses incivilités », d'autres « médiations » ont fait leur apparition notamment sur le territoire français, que ce soit pour faciliter la communication, améliorer une relation de service, inciter les usagers à adopter un comportement conforme aux règles, à développer des dispositifs préventifs. Ce constat amène J. Faget (2003b) à considérer que ces médiateurs remplissent des fonctions bien imprécises d'information, d'assistance au public ou à la clientèle, de sécurisation des rues, des parcs, des sorties d'école ou des transports.

On n'est pas sans remarquer que la plupart de ces projets s'implantent dans des quartiers déjà identifiés comme problématiques ou labellisés comme zones dites sensibles. Le choix politique d'y implanter ce genre de projet est tout à fait défendable compte tenu des problématiques sociales accumulées dans ces quartiers. Cependant, certains auteurs considèrent cette logique contestable (Peper et Spierings, 1999); selon eux, les problématiques sociales d'un quartier devraient être aussi traitées à un niveau macro et non pas simplement à un niveau micro c'est-à-dire par des structures de médiation qui traitent les conflits de voisinage. L'état doit également continuer d'être présent dans ces quartiers et adopter des stratégies précises pour contrer des problématiques qui minent la vie et le devenir des personnes. La pauvreté, l'exclusion sociale, la criminalité, le chômage sont des problèmes socio-économiques et commandent d'autres structures que la médiation.

4.4 Élargissement du contrôle sociopénal

Le risque d'extension du filet sociopénal associé à la médiation est mis de l'avant par de nombreux critiques. On veut signifier par là que la plupart des affaires que les instances de médiation sont amenées à traiter auraient, en leur absence, échappé à toute intervention sociojudiciaire (Abel, 1982; Rochl et Cook, 1989; Faget et Wyvekens, 2002). D'ailleurs, certains observateurs établissent un parallèle entre le développement des alternatives aux poursuites pénales et la politique de tolérance zéro. Lors d'une journée d'étude organisée en juin 2001 par la Mission de recherche Droit et Justice en France, les experts ont souligné que la mise en place d'alternatives aux poursuites pénales est « la manifestation d'une logique gestionnaire de la Chancellerie qui souhaitait à la fois remédier à l'engorgement

des tribunaux et mettre en pratique le concept importé des États-Unis et fortement médiatisé de la tolérance zéro, ce qui impliquait une forte réduction des taux de classement sans suite des parquets » (Brom, 2003, p. 274).

4.5 Professionnalisation des activités de médiation

Selon J.-P. Bonafé-Schmitt (2001, p. 3), les experts de la médiation semblent partagés dans leurs conceptions des compétences des médiateurs. Il y aurait d'abord une opposition entre les partisans d'une pratique bénévole et les partisans d'une pratique professionnelle; et il y aurait d'autre part une opposition entre ceux qui envisagent la médiation comme une activité accessoire à une activité principale (modèle de déprofessionnalisation de la médiation) et les défenseurs d'une professionnalisation de la médiation.

Les tenants de la déprofessionnalisation de la médiation (Bonafé-Schmitt, 2001, 2005) font valoir le fait que ce modèle favorise une rationalité de nature communicationnelle qui comporte des avantages comparativement au modèle professionnel surtout centré sur une rationalité juridique et formaliste. Ils insistent également sur l'importance de recréer dans les quartiers des lieux de socialisation et des structures intermédiaires entre les individus et l'État, fonction qui, à leurs yeux, ne peut être assumée que par des non professionnels.

En effet, les médiateurs bénévoles exercent habituellement cette fonction dans le même quartier qu'ils habitent. Cette relation de proximité (Barthelemy, 2003) ou « la « connivence » culturelle, ethnique ou géographique » comme le rappelle à juste titre J.-M. Petitclerc (2002, cité dans Stébé, 2005, p. 92) peuvent constituer un atout indéniable à la résolution des problèmes rencontrés et à la mobilisation des résidents (Ferre, 2002). Elle peut contribuer à développer chez les résidents du quartier une relation de confiance de nature moins hiérarchisée. Les médiateurs bénévoles réussiraient, par leurs qualités personnelles, à se voir décerner par les habitants une légitimité sociale à être le tiers dans les conflits et à favoriser la mobilisation des parties dans l'intercompréhension et la recherche de solutions.

J.-P. Bonafé-Schmitt (1992, cité dans Ben MRad, 2005, p. 65) est d'avis « qu'en voulant encadrer et organiser la fonction de médiation dans une structure d'un plus grand

formalisme, on risque d'inhiber l'action sociale et « l'effet thérapeutique » qu'elle exerce parce que ce mode de résolution de conflits est adapté aux relations quotidiennes par sa souplesse et la diversité de ses acteurs, parce qu'elle propose un dialogue et contribue à renforcer les liens de solidarité ».

À l'opposé, les tenants de l'approche professionnalisée de la médiation dénoncent l'attitude « intuitive » de la médiation et défendent l'idée que pour assurer les principes de neutralité et d'impartialité et légitimer son intervention, le médiateur doit avoir une compétence professionnelle et avoir développé un savoir-être capable de l'aider à se maintenir dans une réelle posture de tiers (Six, 1990, 1995, 2002). Comme le rapporte F. Ben Mrad (2005), les partisans de cette approche considèrent que la fonction de médiation est récupérée à toutes les sauces et perd ses véritables lettres de noblesse. Pour Six et Mussaud, (2002, cité dans Stébé, 2005, p. 94) « il est évident que les agents locaux de médiation sociale, les femmes-relais, les correspondants de nuit ne peuvent pas être comparés à des médiateurs même si ces acteurs se définissent comme médiateurs sociaux ou culturels. L'image que ceux-ci souhaitent donner de leur fonction, la représentation qu'ils ont de la médiation peuvent provoquer des confusions de rôle si les situations rencontrées dans la réalité sont en dissonance avec les propres représentations du médiateur et apporter leurs lots de dérapages parfois dramatiques chez certains qui se veulent être des « justiciers », des « Zorros » ou des « Rambos » à l'image de ce jeune médiateur de Créteil qui lors d'une rixe avait pris à parti et injurié les policiers qui étaient en train d'intervenir ».

La nécessité de recruter des personnes bénévoles possédant des qualités personnelles ou des manières d'être nécessaires pour remplir des fonctions de médiation (capacités relationnelles, capacités de communication, capacités d'analyse), de bien les encadrer et de leur offrir une formation soutenue et continue fait cependant consensus (Brevan, 2001; Milburn, 2002; Petitclerc, 2002). J.-P. Bonafé-Schmitt (2001) a proposé une formation à la médiation qui se donnerait sur une base progressive et en alternance. Ce cursus serait composé de trois modules : un premier module d'initiation à la médiation, un second de formation générale et un troisième de spécialisation.

Le développement de l'ensemble des modes alternatifs de règlement des conflits ouvre un nouveau marché dans lequel s'affrontent les cabinets d'avocats et les associations de médiateurs (Chevalier et al., 2003). C'est particulièrement vrai en matière de médiation familiale où les juristes soucieux de conserver leur monopole tentent de contrôler la médiation en développant la rhétorique selon laquelle il faut être juriste pour bien comprendre les enjeux des conflits. Or, la compétence en matière de médiation semble davantage fondée sur une compétence relationnelle, « un savoir pratique ordinaire et n'est pas établie comme savoir ésotérique professionnel » affirme P. Milburn (2002, p. 95). Les médiateurs ayant des formations non juridiques utilisent d'ailleurs cet argumentaire pour disqualifier les juristes qui seraient aveugles aux enjeux psychologiques et sociaux des situations qu'ils traitent.

Cette compétition a pour effet de marginaliser toujours davantage la participation des bénévoles au système judiciaire. Les professionnels considèrent qu'une proportion trop grande de bénévoles est de nature à menacer leur monopole sur le champ judiciaire. Ils redoutent aussi que des bénévoles formés et compétents minent leur identité professionnelle.

5. La portée de la médiation sociale

5.1 Considérations générales sur l'évaluation des pratiques de médiation sociale

Plusieurs auteurs soulignent depuis longtemps l'absence de recherches sur l'application de ces modes alternatifs de résolution de conflits, sur leur pertinence dans certains litiges, sur leur efficacité et leur efficience (Bonafé-Schmitt, 2003; Jean, 2003; Hedeén, 2004; Lemaire et Poitras, 2003; Lowry, 1993; Luison et Orazio, 2004; Sachs, 2000; Tomasic et Feeley, 1982). D'autres prétendent, comme P. Milburn, (2003), qu'il est très difficile de mesurer avec précision l'efficacité ou la portée de cette intervention car la quantité de litiges résolus ne témoigne pas des impacts de ce mode de résolution de conflits et les taux de réussite reflètent plus les pratiques des intervenants que la réalité de la résorption des conflits. Selon lui, l'efficacité se pose plutôt en termes qualitatifs : quelle est la valeur sociale et psychologique des solutions trouvées au problème qui opposait les protagonistes ?

« Comme les modes alternatifs des conflits traitent principalement les dimensions personnelles et émotionnelles des différends, un des objectifs pouvant vérifier l'efficacité de l'intervention tiendrait plus dans le rétablissement de la communication que dans une solution concrète à un problème donné » (Milburn, 2003, p. 71). Dans la même veine, Gautier-Etié et Lenoir (2004) affirment qu'il est souvent difficile d'évaluer la réalité des effets de la médiation en raison de la mouvance de ces derniers. Ces auteurs ajoutent que les notions d'échec et/ou de réussite en médiation sont relatives et qu'elles peuvent occulter les réels impacts de la médiation. Par exemple, notent-ils, la médiation peut contribuer à l'évolution positive de l'image d'un territoire autant auprès des usagers que des partenaires des services publics (Gautier-Etié et Lenoir, 2004, p. 28). L'évaluation peut donc être de type « micro » lorsqu'elle se centre sur la perspective des usagers de la médiation ou de type « macro » lorsqu'elle s'intéresse aux organisations, aux systèmes et aux effets de ces pratiques sur l'environnement (Gautier-Étié et Lenoir, 2004).

« Les indicateurs quantitatifs avancés sont loin de mesurer les effets de la médiation qui peuvent être différés ou concerner un environnement plus large que celui ciblé par l'intervention. C'est pourquoi les démarches adoptées pour évaluer les effets de la médiation sont le plus souvent des méthodes qui favorisent une approche participative des professionnels et des partenaires. Les outils méthodologiques le plus souvent utilisés sont une grille d'informations nominatives (types de demandes, profils des parties), un questionnaire internet proposé aux clients internautes, des entretiens individuels et de groupe auprès des usagers et des acteurs locaux et de l'observation sur le site » (Gautier-Étié et Lenoir, 2004 p. 29).

5.2 Nature des affaires traitées en médiation sociale

Dans une proportion variant de 40% à 70%, les conflits traités par les services de médiation en France concernent des personnes qui ont une relation plus ou moins soutenue allant du voisinage jusqu'au lien familial. Le voisinage constitue un créneau important de querelles autour de motifs multiples occasionnés par la proximité. Les nuisances sonores principalement celles produites par les personnes (les cris stridents des enfants, les pleurs de bébé), les bruits causés par l'utilisation d'équipements ou d'appareils domestiques ou par les animaux domestiques arrivent en tête de liste des conflits, représentant jusqu'à 45% des litiges traités dans les centres de médiation (Bonafé-Schmitt, 2003; Brown et al., 2003;

Duclos et al., 2008; Gray et al., 2002; Luison et Orazio, 2004; Peper et Spierings, 1999; Milburn, 2002). Les problèmes d'hygiène (poubelles entassées sur le balcon, les déjections canines) et de mitoyenneté (plantations, constructions, murs mitoyens), les bagarres entre les animaux, les comportements malveillants et dérangeants des enfants font habituellement aussi partie du contentieux traité (Bonafé-Schmitt, 2003; Milburn, 2002).

Selon l'équipe de recherche menée par H. Duclos en France (2008), « les conflits entre voisins constituent un problème d'une acuité particulière dans les quartiers difficiles pour plusieurs raisons. D'une part, ils accueillent des personnes en difficulté qui vivent parfois sous tensions, tensions qui peuvent rejaillir sur les relations ou l'absence de relation qu'ils nouent avec leurs voisins. Travailleurs, chômeurs, jeunes ou personnes âgées ont d'autre part des rythmes de vie différents qui ne favorisent pas la vie en commun. Autre caractère aggravant, les locaux sont souvent mal insonorisés » (Duclos et al, 2008, p. 40).

Les violences verbales (insultes, menaces) et les violences physiques représentent une part importante des litiges qui sont traités par les instances de médiation, tout près de 13% des litiges selon les résultats obtenus dans la ville de Saint-Priest. Les médiateurs ont aussi à composer avec des situations de rupture de vie en commun ou avec des personnes qui ont des problèmes de santé mentale (Bonafé-Schmitt, 2003).

5.3 Profil des médiés

La recherche menée dans deux instances de médiation de quartier en France (Lyon et Saint-Priest) par J.-P. Bonafé-Schmitt (2003) a démontré que les demandeurs sont quasi-exclusivement des personnes physiques tandis que les personnes morales se retrouvent essentiellement dans une position de mis en cause (institutions financières, organismes liés au logement); la position de demandeurs est majoritairement occupée par les femmes (53% et 63%) alors que les mis en cause tendent à être de sexe masculin. Dans la recherche effectuée aux Pays-Bas, les femmes sont également plus enclines à faire partie des plaignants (Peper et Spierings, 1999), mais les chercheurs invoquent tout de go le fait que les femmes sont moins actives sur le marché du travail et sont plus souvent confinées à la maison.

D'après l'analyse des résultats de la recherche évaluative des deux instances de médiation de Lyon et Saint-Priest, en France, les personnes âgées de moins de 20 ans sont celles qui font le moins appel aux services de médiation de quartier. Les données démontrent également que ce ne sont pas les résidents les plus « défavorisés » qui utilisent le plus les services de médiation mais plutôt ceux qui partagent des ensembles domiciliaires (Bonafé-Schmitt, 2003).

Il semble y avoir aussi une tendance à l'effet que les personnes ayant des enfants soient plus sujets à faire partie des mis en cause que les célibataires (Peper et Spierings, 1999).

5.4 Types de médiation

Plusieurs recherches tendent à affirmer que la médiation indirecte est la plus utilisée pour les médiés; selon les études recensées en France et au Royaume-Uni, les personnes l'ont utilisée dans des proportions variant de 66% à 77% (Bonafé-Schmitt 2003; Brown et al., 2003; Gray et al., 2002). La médiation indirecte est plus courante principalement parce que l'une des parties refuse la rencontre sans pour autant refuser de participer à une solution.

5.5 Les références au service de médiation

Les références proviennent souvent des établissements gérant des ensembles domiciliaires de type HLM, des institutions comme la police mais quelques projets ont des taux pouvant aller jusqu'au tiers de références directes c'est-à-dire des demandes de service de citoyens directement aux prises avec des conflits de voisinage (Brown et al., 2003; Gray et al., 2002; Peper et Spierings, 1999). On observe dans certains projets que la connaissance des services de médiation par le réseau relationnel est en croissance régulière ce qui nous amène à croire que le système de référence de bouche à oreille se met en place une fois que les projets sont bien implantés (Bonafé-Schmitt, 2003).

5.6 Évaluation du processus de médiation

5.6.1 La rapidité de la procédure

La rapidité des procédures constitue certainement un des éléments qui fait le succès de la médiation. Les différentes études indiquent qu'en matière pénale ou de voisinage, la

réunion de médiation interviendrait le plus souvent dans un intervalle de huit à dix-huit jours à partir de la saisie du médiateur alors que pour la même situation, le traitement judiciaire peut prendre entre 63 et 98 jours (Bonafé-Schmitt, 1992; Hedeén, 2004; McGillis, 1997; Rochl et Cook, 1989 cité dans Wall et Lynn, 1999).

Les recherches menées sur deux expériences de médiation de quartier en France démontrent que seul 25% des accords interviendrait dans un délai supérieur à 60 jours. Cette rapidité s'expliquerait, selon l'auteur de l'étude, à la fois par la simplicité de la procédure mais aussi par la proximité du service (Bonafé-Schmitt, 2003). La rapidité d'intervention du médiateur favoriserait ainsi la résolution du conflit en évitant qu'il ne s'envenime davantage (Bonafé-Schmitt, 1992).

Ces données sont également confirmées par une recherche effectuée en Écosse où le traitement des situations référées au service de médiation se fait habituellement entre deux semaines et deux mois (Brown et al, 2003).

5.6.2 La satisfaction des parties

Les études américaines menées auprès des usagers démontrent que la grande majorité des parties (entre 80% à 90%) se déclarent satisfaites du processus de médiation et sont prêtes à l'utiliser à nouveau dans l'avenir (Hedeén, 2004; Mika, 1996; Nebraska Office of Dispute Resolution, 2003 dans Hedeén, 2004; Umbreit, 1995; Wall et Lynn, 1993). Les recherches comparatives menées aux États-Unis à partir de deux groupes témoin confirment que les personnes ayant participé à une médiation sont davantage satisfaites que celles qui ont choisi la voie judiciaire; le taux de satisfaction va même jusqu'à doubler dans certains cas (80% contre 42% à Atlanta et 80% contre 33% à Kansas City (Bonafé-Schmitt, 1992; Hedeén, 2004). Les motifs avancés par les participants pour étayer leur satisfaction sont de divers ordres, notamment le faible coût, la simplicité et la flexibilité du processus ainsi que la prise en considération de tous les éléments du conflit (Wall et Lynn, 1993).

Une recherche qualitative réalisée aux États-Unis auprès de participants ayant accepté de régler leurs différends par la médiation a indiqué que les changements dans les représentations du conflit et de la responsabilité de chacune des parties se sont fait sentir

quelques mois après la médiation. Des participants ayant évalué de façon négative l'expérience après la rencontre de médiation se sont montrés beaucoup plus nuancés et positifs quelques mois plus tard. Il y aurait donc un processus de changement auprès des parties enclenché par la médiation et qui évoluerait avec le temps (Hoskins et Stoltz, 2003).

Néanmoins, il existe un certain nombre de participants qui n'ont pas apprécié leur expérience s'étant sentis manipulés et soumis à une certaine pression par le médiateur pour arriver à une entente (Rubin, 1980 et Vidmar, 1985 cités dans Wall et Lynn, 1993).

Enfin, l'écoute semble un élément de satisfaction important pour les parties. Les recherches démontrent que plus de 85% des participants à une médiation se disent satisfaits des interventions faites par le médiateur principalement parce que les deux parties ont eu l'impression que leur histoire avait été vraiment entendue (Hedeen, 2004). Selon P. Milburn (2002), comme la médiation se centre davantage sur la dimension affective du conflit, elle permettrait plus facilement la résorption de la souffrance des gens, la frustration ou l'indignité.

5.6.3 Les accords de médiation

Un des facteurs du succès de la médiation réside dans les résultats positifs obtenus en matière d'accords. Dans certains programmes américains, une issue positive est trouvée dans une proportion allant de 67% à 87% (Bonafé-Schmitt 1992; Gautier-Étié et Lenoir, 2004; Heeden, 2004; Peper et Spierings, 1999; McGillis, 1997; Umbreit, 1995). Une recherche réalisée en Écosse (Brown et al., 2003) établit que pour 61% des cas, l'accord a été inscrit par le service de médiation comme étant satisfaisant par les parties.

Le taux de réussite en matière de médiation de quartier dans les deux instances de médiation de quartier évalué en France (Lyon et Saint-Priest) en 1998-1999 s'élève respectivement à 52% et 69,4%. Les résultats des médiations indirectes sont alors considérés dans ces calculs. Si on ajoute à ces résultats les accords intervenus avant la rencontre de médiation et qui constituent tout de même une issue positive au litige, les taux de réussite augmentent de presque 10% passant à 62% pour l'instance de la ville de Lyon et à 78,8% pour la ville de Saint-Priest. Cependant, si on prend en considération les refus de

médiation, ces taux tombent respectivement à 36,1% et à 51,9 % (Bonafé-Schmitt, 2003). Les résultats de la recherche de H. Duclos dans cinq villes françaises différentes (2008) indiquent que 70% des personnes ayant contacté un médiateur pour un conflit de voisinage considèrent que l'intervention du médiateur leur a permis de trouver une solution à leurs différends. Comme le taux moyen d'accords obtenus en médiation pénale dans les tribunaux français a été établi en 2004 à 57,6% (Annuaire statistique de la Justice. Édition 2006, dans Duclos et al, 2008, p. 41), les résultats sont donc particulièrement bons pour le règlement des conflits de voisinage par la médiation.

La mise en présence des protagonistes qui entretiennent généralement des relations de proximité constitue la première condition d'une médiation réussie puisqu'elle permet de rétablir un contact dans 70% des cas étudiés. Lorsque les parties se rencontrent après avoir accepté le principe de la médiation, le taux de réussite s'élève à 82,5% tandis qu'en cas d'absence d'échanges, il chute de près de la moitié pour se situer autour de 45% (Catala, 2003, p. 133). Les résultats de la recherche plus récente en France sur cinq structures de médiation semblent également relever une différence d'appréciation des personnes lorsque la médiation n'implique pas le face à face entre les parties. Un accord est obtenu dans 60% des cas de médiations indirectes (ou médiation navette) c'est-à-dire survenues sans la rencontre physique entre les parties prenantes au conflit alors que dans les médiations directes, un accord est réussi dans 90% des cas (Duclos et al., 2008).

La nature des accords est un aspect difficile à cerner en médiation sociale. En effet, les solutions adoptées dans les conflits de voisinage ou entre relations ne se limitent pas à l'octroi de dommages et intérêts mais portent essentiellement sur des « mesures symboliques » ou sur l'adoption de « règles de comportement » qui baliseront les relations futures entre les parties. La catégorie générale de « mesures symboliques » peut regrouper autant « la présentation d'excuses », « l'engagement de vivre en paix » qu'une « poignée de mains ». Il peut s'agir aussi de normes positives comme l'acceptation de limiter le niveau sonore d'une chaîne Hi-fi ou négatives comme l'engagement de ne pas barrer un passage commun (Bonafé-Schmitt, 1992, 1996, 2003).

Selon J.-P. Bonafé-Schmitt (1992), l'exécution des accords est ce qui distingue particulièrement la médiation de la procédure judiciaire; le contexte de la solution négociée entre le plaignant et le mis en cause favorise l'application de l'entente alors que dans le cas de décisions judiciaires, la « solution réparatrice » est imposée. Certaines études américaines montrent que les accords intervenus dans les médiations pratiquées dans les *Neighborhood Justice Centres* étaient totalement exécutés dans une proportion variant entre 67% à 87% et partiellement entre 3% et 12% des cas (Bonafé-Schmitt, 1992; Roehl et Cook, 1989 cités dans Wall et Lynn, 1993; Umbreit, 1995).

5.6.4 La durabilité des accords

La recherche menée par D.G. Pruitt et al., (1992) a mis en lumière que l'appréciation de succès amenée par les parties immédiatement après une médiation ne constituait pas une valeur sûre et équivalente d'un sentiment de succès à long terme; il semble même qu'il n'existe aucun lien entre les deux. En fait, les résultats de recherche tendent à indiquer que la qualité de la relation établie en cours de processus ainsi que les habiletés en résolution des conflits durant la rencontre forment les principaux facteurs assurant la durabilité des accords. Certains auteurs vont jusqu'à dire que dans chaque séance de médiation communautaire, il y a un travail thérapeutique d'entrepris avec et entre les parties notamment au plan de la communication et de l'affirmation de soi (Pruitt, 1995). L'ouverture dans la communication permet à la relation d'évoluer et les perceptions quant aux accords consentis peuvent aussi se transformer.

Des conclusions similaires ont d'ailleurs été relevées dans les études portant sur les champs de la thérapie conjugale. Les succès à long terme se constatent lorsque les thérapeutes travaillent à améliorer certains aspects fondamentaux de la relation entre les conjoints, développant leurs capacités dans la résolution des problèmes et les aidant à mieux comprendre leurs propres dynamiques et schémas relationnels (Johnson and Greenberg, 1985 cité dans Pruitt, 1995).

Le sentiment de justice dans la procédure perçu par le mis en cause constitue également un annonciateur important dans le succès à long terme de la médiation vécu par le plaignant. Si un mis en cause considère que la médiation a été juste et que les enjeux ont été bien saisis,

on a fait le tour de la question, le plaignant va être porté à considérer que le mis en cause a respecté l'accord et que la relation entre eux s'est améliorée. Une procédure jugée juste par les parties engage les mis en cause dans un accord même s'ils n'aiment pas particulièrement cet accord (Pruitt et al. 1992). La perception du mis en cause quant à la justice de la procédure est plus importante sur le succès à long terme que celle du plaignant étant donné qu'ils auront à porter le fardeau de l'accord ou à faire plus de changements.

Il devient donc important que les médiateurs portent une attention particulière à la perception du mis en cause quant au processus. Selon D. G. Pruitt (1995), les médiateurs devraient aller vérifier les impressions et les états d'esprit des mis en cause, recadrer si nécessaire certaines de leurs attitudes et perceptions et faire des efforts pour que les mis en cause vivent ce processus comme étant juste.

Néanmoins, les résultats obtenus par les recherches sont très positifs. Les recherches menées par Roehl et Cook (1989, cité dans Wall et Lynn, 1993) ont démontré que les taux de respect des ententes dans les centres de médiation de quartiers américains variaient entre 67% et 87%. Des résultats positifs sont également enregistrés pour les taux de satisfaction des parties relativement au processus de la médiation et à l'intervention du médiateur. Des recherches américaines ont enregistré des taux de satisfaction du processus s'étalant de 84% jusqu'à 96% (Hedeen, 2004).

Les résultats de la recherche française dirigée par H. Duclos (2008) dans cinq quartiers différents démontrent le caractère plus permanent des accords lorsque la médiation est directe; il n'y a effectivement pas de retour au conflit dans les deux mois suivant l'entente établie entre les parties. Des recherches américaines ont établi que plus des deux tiers des participants à une médiation maintiennent les ententes convenues et n'ont pas eu à solliciter d'autres interventions pour régler le différend (Hedeen, 2004).

5.6.5 Les principaux effets de la médiation sociale

Le recensement des principaux résultats sur l'impact des pratiques de médiation sociale du type « médiation-sécurisation des lieux publics » révèle que ces pratiques agissent au moins à quatre niveaux différents : premièrement, la diminution des incivilités; deuxièmement, le

renforcement du sentiment de sécurité; troisièmement, la diminution des appels logés au poste de police et quatrièmement, l'humanisation et l'amélioration des services aux habitants.

Il semble plus difficile d'identifier les effets produits par le développement du modèle de médiation citoyenne au niveau sociétal et d'évaluer dans quelle mesure la médiation permet l'autonomisation des communautés dans la gestion des conflits, la démocratisation de la justice ou la création d'une collectivité plus harmonieuse (Lowry, 1993 ; Hedeem, 2004). L'étude des accords intervenus entre les parties en conflit que ce soit par l'intermédiaire de médiateurs ou par la médiation indirecte tend à démontrer que la médiation est « porteuse d'un nouveau système normatif qui fait plus appel aux notions d'équité qu'à celles tirées du droit positif » (Bonafé-Schmitt, 2003 p. 149).

A. L'impact sur les incivilités

Les résultats obtenus dans le cadre d'une recherche effectuée en France sur un projet de médiation sociale (projet Omega à Angoulême, 1998-2004) démontrent que « l'intervention des médiateurs dans les quartiers prioritaires a permis, depuis deux ans, la diminution des actes de vandalisme dans ces quartiers, une amélioration de la prise en charge des dégradations occasionnées sur le cadre bâti du fait d'une interpellation directe par les médiateurs des services techniques d'Angoulême, une amélioration de la prise en charge des doléances des locataires contribuant à une meilleure affectation des dépenses pour les travaux, une amélioration de la propreté des quartiers aux dires des habitants eux-mêmes, une absence de dégradation des aires de jeux implantées dans certains quartiers prioritaires à la suite d'une concertation avec les médiateurs et un impact positif de la mise en place d'actions volontaires par les médiateurs avec les habitants (nettoyage des caves et des locaux communs) qui occasionnent en bout de ligne un gain financier pour les bailleurs de fonds » (Gautier-Etié et Lenoir, 2004, p.36).

Certains employeurs ayant embauché des médiateurs dans le cadre des programmes de contrats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance en France (1997-2002) ont

établi une corrélation entre la présence des médiateurs et par exemple « la diminution du nombre de dégradation, l'augmentation des recettes dans les autobus, l'augmentation du nombre de logements occupés dans un quartier populaire, la baisse des demandes de changement de logement et de quartier, la fréquentation de certains équipements sportifs ou culturels, la baisse des réclamations des usagers, signe d'une amélioration des relations avec le service » (Gautier-Etié et Lenoir, 2004, p. 28). Cette nouvelle génération de médiateurs avait alors investi des lieux aussi différents que la rue, les halls d'immeubles, les abords des écoles, les parcs et les transports en commun (Gautier-Etié et Schwartz, 2003). La dernière recherche de l'équipe menée par H. Duclos (2008) avançait même une baisse des incivilités et des dégradations des installations dans une proportion de 30% depuis l'instauration d'instances de médiation sur le territoire de cinq municipalités françaises.

B. Impacts sur le sentiment de sécurité

Depuis 1999, Immobilière 3F (la plus importante entreprise sociale pour l'habitant de France qui gère près de 75 000 logements) a mis en place quatre équipes de médiation sociale composées de tout près de quarante médiateurs sur ses parcs locatifs en Ile-de-France (Garges-lès-Gonesse, Paris 19, Champigny-sur-Marne et Sevran). Après deux ans de fonctionnement, un dispositif d'évaluation a été mis en place afin de mesurer l'impact de l'action de médiation (relevés statistiques des motifs d'intervention, enquêtes téléphoniques auprès des locataires, tables rondes composées selon un échantillonnage représentatif de locataires, d'intervenants sociaux et des membres des équipes de médiateurs). Les résultats obtenus démontrent que près des trois quarts des locataires (81,6% à Paris) se disent rassurés par la présence de médiateurs et 42% considèrent que depuis l'arrivée des médiateurs, leur environnement est plus sécuritaire et la collaboration entre les gardiens d'immeuble et les locataires est améliorée (à Paris, par exemple, 57% des gardiens ont déclaré avoir traité moins de problèmes depuis l'arrivée des médiateurs (Gautier-Etié et Lenoir, 2004).

Cette association positive entre la médiation sociale et la diminution du sentiment de sécurité des résidents a également été relevée dans la recherche évaluative menée par l'équipe de H. Duclos dans cinq villes françaises (2008). Un total de 36% des personnes

interrogées mentionnaient être plus rassurées grâce à l'intervention du médiateur dans leur quartier (Duclos et al., 2008).

C. Impacts sur le recours au service policier

Faire appel à la police semble bien être le premier réflexe le plus fréquent de la plupart des citoyens lorsqu'ils veulent régler leurs conflits ou leurs problèmes; une étude du département de police de la ville de San Francisco aux États-Unis a démontré que 12-15% des appels logés par les citoyens étaient de nature similaire à ceux qui étaient traités aussi par le service de médiation du *Community Board of San Francisco* (Marshall, 1992). Les policiers, par contre, souhaitent être employés à d'autres tâches telles que la lutte à la grosse criminalité, au renforcement des ordonnances judiciaires et au maintien de l'ordre. L'intervention policière n'est pas toujours souhaitable parce qu'elle est susceptible d'accroître la cause des incidents, de cristalliser les problèmes et d'utiliser trop hâtivement ce qui devrait être souvent l'option du dernier recours. L'approche parfois confrontante des policiers peut aussi alimenter l'hostilité des belligérants et faire augmenter le niveau de tension déjà existant. Dans une intervention de ce type, les policiers n'ont pas le temps d'établir avec les gens un niveau de confiance, d'identifier les sources du problème et des pistes de solutions (Bonafé-Schmitt, 1992; Goldstein, 1970; Merry, 1979 et Volpe, 1989, cités dans Charkoudian, 2005). « Ces situations de conflits non entendus, non reconnus et non résolus contribuent à générer une véritable poudrière qu'un banal incident peut allumer » (Gautier-Étié et Schwartz, 2003, p. 9).

Une recherche a démontré que depuis l'implantation d'un service de médiation dans la ville de Baltimore aux États-Unis, le service de police a été moins sollicité par des appels traitant de conflits de voisinage. Les statistiques du service de police établissaient que pour chaque appel d'un conflit qui pouvait faire l'objet d'une médiation, l'intervention policière demandait en termes de temps environ 32 minutes. On a estimé que, sur une période de six mois, neuf appels de moins avaient été logés au service de police équivalant à une économie d'environ quatre heures et demie en temps de patrouille. Comme la patrouille est habituellement réalisée à deux officiers, une économie financière du budget du service de police a donc ainsi été établie avec des seuils allant de 208\$ à 1 649\$ pour chaque appel en moins (calcul établi par la division du budget du service de police par le nombre d'appels)

(Charkoudian, 2005). Ce qui assure un succès à long terme c'est vraiment une amélioration de la capacité des parties à gérer leurs conflits et à travailler l'un et l'autre à gérer leurs conflits. La recherche sur l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale en France démontre que sur quatre des sites étudiés (Angoulême, Marseille, Niort, Chalons sur Saône), l'intervention des médiateurs a permis aux policiers de se recentrer sur leurs activités principales. Certains policiers ont affirmé que *« l'intervention des médiateurs sur des « petits » conflits qui souvent ne relèvent pas de notre compétence sont en diminution ce qui nous permet de dégager du temps afin de s'occuper de choses plus importantes »* (Duclos et al., 2008).

D. Impacts sur la prestation des services auprès de la clientèle plus démunie

Différentes recherches ont mis également en évidence le fait qu'en étant à proximité des résidants, les médiateurs peuvent premièrement identifier les personnes qui sont en détresse, isolées, sans services parce qu'elles ne savent pas comment et où faire leurs demandes et qui, au bout du compte ont démissionné. Les médiateurs ont alors la possibilité de remettre en lien ces personnes avec les services qui sont très souvent offerts et disponibles dans le quartier mais ignorés par ces personnes en besoin (Duclos et al., 2008; Gautier-Etié, F., Lenoir, E. (2004); Gautier-Etié, F., Schwartz, B. (2003). L'action du médiateur participe alors à la réinscription de la personne dans les services de la collectivité et éventuellement à une plus grande participation à la vie sociale de son milieu (Lemaire et Poitras, 2004).

Dans les quartiers dits sensibles, les résidants ont parfois développé une telle méfiance envers les institutions et ses services qu'on a l'impression qu'un véritable fossé s'est créé entre eux. Il semble d'après certaines recherches que l'action des médiateurs améliore l'accès aux services (Gautier-Etié, F., Lenoir, E. (2004); Gautier-Etié, F., Schwartz, B. (2003). « Selon les habitants-es, l'action des médiateurs leur permet de prendre connaissance de services qui sont adaptés à leur situation, de trouver le bon interlocuteur et d'obtenir une réponse plus rapide et mieux adaptée (Duclos et al., 2008, p. 42).

E. Une nouvelle source de normativité

La recherche-action réalisée dans deux projets français de médiation citoyenne a fait ressortir que la médiation contribuait localement à la production de normes ou de règles inspirées davantage par les notions d'équité que de celles du droit positif (Bonafé-Schmitt, 2003). On retrouve dans un grand nombre d'accords de médiation de quartiers des ententes impliquant des règles de comportement « positives, à encourager » ou « négatives », à proscrire. Comme il y a dans le processus de médiation, une logique communicationnelle, les accords négociés se traduisent souvent par des engagements de participer à des mesures de réparation, d'indemnisation, ou à des actes symboliques. Dans ce sens, on peut considérer que les expériences de médiation de quartier permettent à la communauté de se réapproprier la gestion de ses conflits ou comme le dit J.-P. Bonafé-Schmitt (2003) qu'elles contribuent « construction d'un nouvel ordonnancement social dans les quartiers ».

5.7 Les raisons motivant le refus de médiation

Peu d'études se sont attardées à cette question. Les principales raisons pour lesquelles les personnes déclinent la proposition de rencontrer l'autre partie sont : la peur de représailles, l'absence de désir de rencontrer l'autre partie, la conviction d'une attitude de mauvaise foi de l'autre personne et la conviction que cette personne pourrait réussir à manipuler le médiateur et corrompre le processus, la peur que le conflit dégénère et n'occasionne une escalade (Brown et al., 2003; Hedeem, 2004).

6. L'évaluation des projets de médiation sociale au Québec

Le développement de la médiation sociale est relativement récent au Québec. Les premiers projets voient le jour à la fin des années 1990, sous l'impulsion notamment des organismes de justice alternative⁴.

Le premier projet de médiation sociale est mis sur pied par deux organismes de justice alternative situés dans la région des Laurentides en 1999. Conçu au départ comme un

⁴ Les organismes de justice alternative du Québec sont chargés d'administrer le programme de sanctions extra-judiciaires de la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents. Dans le cadre de ces programmes, ils sont entre autres engagés dans le déploiement des pratiques de médiation pénale.

service professionnalisé de médiation sociale destiné aux jeunes, le projet *Médiation-conciliation* de quartier des Laurentides élargit l'accès à son service aux citoyens résidant autour de trois points de services en 2002 : Mont-Laurier, St-Jérôme et Ste-Thérèse (Jaccoud et Admo, 2004). D'autres projets s'organisent dans les villes de Trois-Rivières, La Tuque, Sherbrooke, Longueuil, Drummondville. Très peu de données sont produites sur ces initiatives relativement récentes et, il faut le dire, parfois précaires. Dans les pages qui suivent, nous allons présenter une synthèse des données disponibles sur les services de médiation sociale produites à partir des rares études réalisées sur la scène québécoise.

6.1 Le projet des Laurentides

En 2001, le Centre national de prévention du crime finançait pour trois ans, une recherche-action dans le cadre du projet médiation/conciliation de quartier dans les Laurentides en opération depuis 1999.

Les objectifs poursuivis par la recherche consistaient à évaluer l'implantation du projet, l'efficacité de l'intervention notamment sous l'angle de la diminution de la criminalité, de l'efficience et de la possibilité de transférer le modèle à d'autres municipalités. Sur le plan méthodologique, différents outils de cueillette de données ont été utilisés : cahier de bord, suivi des dossiers, fiches d'activités, analyse documentaire, observations de médiation, questionnaires pré et post médiation remplis par les deux parties et par les médiateurs et finalement des entrevues semi-directives de type rétrospectif auprès des médiés. Les principaux résultats de cette étude font valoir l'importance que revêt l'ajustement constant des pratiques pour pouvoir assurer l'implantation d'un projet de médiation sociale. En ce qui concerne la promotion du service, les chercheuses ont constaté que la récurrence des activités de quartier (kiosque dans les écoles, comité de citoyen) ainsi que l'utilisation des communications de masse locales (ex. : radio locale, journal local, *publisac*) s'avéraient les avenues les plus efficaces pour rejoindre et informer le citoyen. Elles ont également souligné l'importance d'établir des rapports directs et réguliers avec les partenaires ciblés. L'étude menée dans les Laurentides indique qu'une bonne partie des situations référées n'aboutissent pas en médiation. Les données semblent indiquer que la nature des situations ainsi que le statut du référent conditionnent grandement ce cheminement. Ainsi, les situations les plus susceptibles d'aboutir à une médiation sont les conflits s'apparentant à

un délit (contre la personne et contre les biens) et les conflits référés par des tiers. Autrement dit, lorsque le référent est une partie liée au conflit ou lorsque la situation est un conflit ou un problème d'ordre interpersonnel, les chances sont nettement moins grandes qu'une médiation soit organisée. Enfin, cette étude corrobore les résultats de la plupart des études portant sur le niveau très élevé de satisfaction des participants aux médiations : 90% des participants considèrent que la rencontre avec l'autre partie a été «très utile» ou «utile». « Les motifs évoqués face à l'*utilité* de la rencontre peuvent être regroupés comme suit : 46% des répondants estiment que la rencontre a permis de résoudre le conflit, de s'expliquer avec l'autre ou de mieux comprendre l'autre, 22% d'entre eux mentionnent qu'elle a contribué à apporter des bienfaits psychologiques et 4% disent qu'elle leur a permis de réaliser une prise de conscience ou d'en susciter une chez l'autre partie. Mentionnons que 5% des répondants estiment que la rencontre n'a pas contribué à résoudre le conflit ou encore que le conflit était résolu avant la tenue de la rencontre » (Jaccoud et Admo, 2004, p. 111).

De manière plus approfondie, l'analyse des entrevues auprès des plaignants et des mis en cause a permis de démontrer que la majorité considère que la médiation a eu des effets positifs soit sur le conflit soit sur leur cheminement personnel, en particulier parce que le processus a mis fin aux hostilités, a contribué à faire modifier la conception que l'on a de la responsabilité de chacun dans le conflit ou encore dans les représentations que l'on peut avoir de l'autre partie ou de la situation. La plupart des plaignants affirment que les conséquences de l'événement se sont atténuées.

6.2 Le projet de Drummondville

En 2001, l'organisme de justice alternative de Drummondville, *Commun Accord*, offrait aux habitants de cette municipalité un service de médiation de quartier. La volonté de redonner du pouvoir à la communauté dans la gestion de ses conflits constitue le but premier de cette initiative. Les médiateurs sont des résidents bénévoles formés par l'organisme formateur agréé, le ROJAQ. Les conflits interpersonnels, de voisinage, ou encore des situations reliées à un acte criminel sont traités gratuitement par ce service. Le bilan dressé après 10 mois d'opération démontre que, malgré l'appui du bureau d'aide juridique et la collaboration des corps policiers du territoire qui informent les habitants de

ce nouveau service, bien peu de personnes s'y réfèrent (Vallée, 2002). La principale hypothèse retenue par l'organisme *Commun Accord* pour expliquer ce fait porte sur l'idée qu'une transformation des mentalités en matière de gestion de conflits est nécessaire pour que les gens se réapproprient leurs différends et fassent appel à la médiation. Il s'agit, selon l'organisme, d'un travail de longue haleine.

6.3 Le projet de l'OJA de Longueuil

En septembre 2001, l'Organisme de justice alternative (OJA) Ressources Alternatives Rive-Sud (RARS) a créé *Service de Médiation de Quartier du Vieux-Longueuil*⁵. Plus précisément, il s'agit d'un service de médiation citoyenne administré par des bénévoles provenant de la communauté et ayant complété une formation en médiation d'une vingtaine d'heures. Ce projet prend son envol en décembre 2002 avec la réalisation d'une première médiation, médiation ayant d'ailleurs fait l'objet d'un documentaire réalisé par l'Office National du Film (ONF). Au cours de l'année 2005, l'Organisme de justice alternative (OJA) Ressources Alternatives Rive-Sud (RARS) a offert sa formation en médiation dans cinq Maisons des jeunes (MDJ) sur son territoire : Chambly, Contrecoeur, Saint-Amable, Sainte-Julie et Varennes. L'OJA a mandaté une équipe de recherche dans le but de documenter l'implantation du projet de médiation sociale en vue, ultimement, d'appuyer les médiateurs bénévoles dans leurs démarches (Admo et Jaccoud, 2006). Cette étude a surtout cherché à comprendre les motivations des médiateurs bénévoles à s'engager dans un projet de médiation sociale. Pour ce faire, elle a réalisé des entretiens avec 14 personnes formées par l'OJA de Longueuil en résolution des conflits. Les résultats de cette recherche indiquent que la plupart des personnes formées en médiation (lesquelles travaillent principalement comme intervenants dans les Maisons des jeunes) conçoivent la médiation comme un outil permettant d'améliorer leurs interventions ou de contribuer à l'apprentissage de nouveaux outils pouvant les aider à accomplir leur mission respective à l'égard des jeunes.

6.4 La Boutique de droit de Trois-Rivières

En automne 2000, l'organisme de justice alternative de Trois-Rivières (Pivo Jeunesse⁶) s'inspirait des projets de Boutiques de droit à Lyon (France) pour implanter la première

⁵ En janvier 2008, le nom du service a été changé pour Service de Médiation **Citoyenne** du Vieux-Longueuil.

⁶ L'OJA de Trois-Rivières a changé sa raison sociale pour le nom de «Aux trois pivots» afin de bien souligner

Boutique de droit au Québec (automne 2000). Service conçu à la fois comme un programme d'accès au droit (service d'information et d'accompagnement), la Boutique de droit comporte également un volet de résolution de conflits, désigné ici comme un Mode Alternatif de résolution des conflits (MARC). Entre le 1er novembre 2001 et le 31 octobre 2002, la Boutique de droit a reçu 129 appels. Les services rendus par la Boutique de droit ont été notamment : le soutien, l'écoute, le conseil et la résolution de conflits. Sur l'ensemble des appels reçus, seules 5 demandes ont donné lieu à une médiation (source : notes personnelles de M. Jaccoud, membre du comité d'orientation de la Boutique de droit de 2000 à 2005). Un stage de maîtrise en criminologie a été effectué entre 2000 et 2002 en vue d'analyser l'implantation de ce projet unique dans la province (Héroux, 2002). En plus d'analyser la documentation et de participer aux rencontres du comité d'orientation, M.-C. Héroux a réalisé une série d'entrevues (31) avec les usagers de la Boutique de droit afin de connaître leur appréciation du service. À l'instar des études portant sur des projets semblables, l'appréciation du service est majoritairement très positive. Les personnes qui ont refusé de participer à une médiation soulignent que le processus de médiation leur apparaissait ne pas convenir à leurs besoins ou à la situation qu'ils vivaient au moment du conflit. M.-C. Héroux, qui a surtout procédé à une analyse de l'implantation du projet, constate que le projet a subi quelques modifications majeures. Centré au départ sur l'objectif d'offrir un guichet d'information socio légale aux citoyens de Trois-Rivières, les intervenants de l'OJA ont rapidement réalisé qu'ils devaient élargir le service de manière à mieux intégrer leur mission (la résolution des conflits). C'est ainsi que la Boutique s'est orientée vers l'offre de MARC. Comme le souligne M.-C. Héroux, le nombre peu élevé de médiation a incité les intervenants à orienter ses actions vers le *soutien* des citoyens à la résolution des conflits en proposant des formations à la médiation.

En fin de compte, le Québec ne connaît pas encore beaucoup de projets de médiation sociale. Qui plus est, les évaluations portant sur les projets passés ou actuels sont rarissimes. Le survol des études effectuées au Québec nous permet de constater que les évaluations, commanditées d'ailleurs par les promoteurs des projets, sont surtout conçues comme des leviers que comme de véritables études évaluatives. L'implantation d'un projet

l'extension de son champ de pratique aux citoyens indépendamment de l'âge dans le secteur de la médiation citoyenne mais également pour mieux inclure les personnes victimes (souvent des adultes) dans ce qui représente l'un de ses volets d'intervention centraux, soit la justice des mineurs.

pilote de médiation sociale dans un quartier dit « sensible » de Montréal est une première dans la grande métropole. Il s'agit donc d'un projet tout à fait novateur porté par l'arrondissement de Ville-Marie, par la Ville de Montréal et par le Gouvernement du Québec. Plusieurs chercheurs (Bonafé-Schmitt, 1999; Bondu, 1998; 2004; Lemaire et Poitras, 2004; Charbonneau et Béliveau 1999; Hedeén, 2004; Lowry, 1993 cité dans Merry et Milner, 1993; Luison et Valastro, 2004) déplorent le manque de recherches et souscrivent à la pertinence de procéder à l'évaluation de tels projets. Une meilleure connaissance des contextes, des circonstances et des motivations des personnes à s'engager dans le processus de résolution de problèmes peut contribuer à l'amélioration des pratiques et à la promotion de cette approche. Dans un contexte d'engorgement des systèmes de justice ou de règlement des litiges, d'un manque d'accessibilité et de confiance des citoyens envers leurs institutions, il est important d'évaluer cette pratique qui vise entre autres l'autonomisation des individus et des communautés dans la régulation de ce qu'on désigne comme le « contentieux du quotidien » (Bonafé-Schmitt, 1989). Le projet pilote de médiation sociale Sainte-Marie nous a offert l'opportunité d'évaluer l'implantation d'un tel projet sur l'île de Montréal et d'en saisir les premiers impacts.

CHAPITRE II : La démarche méthodologique

Dans ce chapitre, nous allons aborder la démarche méthodologique que nous avons privilégiée pour évaluer l'implantation et les effets du projet de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie de Montréal.

1. Définition sur la notion de programme

Les définitions de la notion de programme recueillies auprès d'auteurs différents (Franklin et Thrasher, 1976; Guba et Lincoln, 1989; Gouvernement du Québec, 1998; Patton, 1990; Péladeau et Mercier, 1993; Rutman, 1984; Rutman et Lecomte, 1982; Zúñiga, 1994a) convergent vers l'idée qu'un programme est défini comme étant « un ensemble cohérent, organisé et structuré, d'objectifs, d'activités humaines, matérielles, informationnelles et financières, regroupés pour offrir des produits ou des services particuliers en vue de satisfaire les besoins d'une population déterminée » (Gouvernement du Québec-GRAEP⁷, 1992, cité dans Héroux, 2002 p.33). Si l'on tient compte de cette définition, le projet de médiation Sainte-Marie constitue un programme.

1.1 Recherche évaluative et évaluation de programme

Certains auteurs situent la recherche évaluative et l'évaluation de programme sur un continuum où, à une extrémité, la recherche évaluative s'inscrit dans une démarche scientifique utilisant systématiquement des logiques et des procédures reconnues en recherche sociale; à l'autre extrémité, se retrouve l'évaluation de programme ou de projet qui a comme principale finalité d'aider à la prise de décisions pour l'amélioration de l'intervention (Gredler, 1996; Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994a).

De fait, la recherche évaluative emprunte son architecture méthodologique à l'esprit expérimental : production de connaissances scientifiques, vérification d'hypothèses de recherche et usage de méthodes scientifiques pures (Le Poulter, 1990; Lievre, 2002; Rossi, Freeman et Wright, 1982; Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994b).

⁷ Groupe responsable de l'analyse et de l'évaluation de programme (1992). L'analyse de programme au Gouvernement du Québec : un atout pour le citoyen, Québec.

La recherche évaluative va plus loin que l'évaluation car elle doit permettre « la compréhension de la dynamique d'une action, d'un changement produit par une intervention planifiée » (Zúñiga, 1994a, p.112). Elle doit aider à faire comprendre l'obtention de tels résultats et de tel degré de réussite ou d'échec dans les objectifs établis; de plus, elle peut permettre la généralisation des résultats d'une étude de manière à l'appliquer à d'autres programmes ou interventions (Lecomte, 1982; Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994a).

J. Kosecoff et A. Fink (1982, cité dans Zúñiga, 1994a, p.188) définissent l'évaluation comme un « ensemble de procédures pour juger les mérites d'un programme et fournir une information sur ses buts, ses attentes, ses résultats prévus et imprévus, son impact et ses coûts ». Bien que l'action d'évaluer comporte une connotation largement subjective et une dimension souvent politique (Tourigny et Dagenais, 1998), la démarche évaluative est essentiellement méthodique (Zúñiga, 1994a).

E. Monnier (1987) distingue cinq approches en matière d'évaluation : 1) l'approche par les objectifs officiels ou évaluation d'impacts ou de résultats; c'est l'approche la plus traditionnelle en évaluation. Elle consiste surtout à vérifier si les effets observables sont conformes aux objectifs préétablis. Une des principales critiques adressées à cette approche porte sur le fait qu'on ne peut jamais être vraiment assuré d'une relation significative entre les interventions du programme et ses effets si on n'a pas auparavant vérifié l'intégrité de la mise en œuvre du programme selon le devis; 2) l'approche par la mise en œuvre du programme; cette démarche est considérée comme étant plus réaliste et s'intéresse à vérifier si les choix et la mise en œuvre des moyens ont permis d'atteindre les résultats escomptés. Ce type d'évaluation opérationnel permet une maximisation des moyens par rapport aux objectifs fixés. Bien que cette évaluation décrive les faits et les événements survenus au cours du programme, elle peut plus difficilement, par contre, les expliquer; 3) l'approche par les effets; celle-ci ne tient pas compte des objectifs officiels et s'intéresse surtout à l'identification de l'ensemble des effets d'un programme, que ceux-ci soient bénéfiques ou négatifs, attendus ou inattendus. Cette approche favorisée par M. Scriven (1972) est aussi appelée « évaluation affranchie des objectifs » (« goal-free evaluation »). Elle est cependant une démarche peu employée; 4) l'approche par les processus qualifiée aussi de

« compréhensive »; inspirée par les théories systémiques, cette approche vise à décrire et à comprendre de la façon la plus complète possible les faits relatifs à l'implantation, au développement d'un projet (Guba et Lincoln, 1989; Rossi et Freeman, 1979); 5) l'approche par les acteurs sociaux ou évaluation pluraliste; l'évaluation est menée avec l'ensemble des acteurs concernés (promoteurs, intervenants et habitants) et prend en compte la multiplicité des points de vue. L'évaluateur se voit donc chargé de mettre à jour la diversité des intérêts et de transmettre ces informations aux intéressés pour que ces derniers comprennent les effets observés au cours de l'expérimentation (Patton, 1990).

Les distinctions apportées par E. Monnier (1987) nous permettent de préciser que notre évaluation du projet de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie s'inspire d'une approche de mise en œuvre du programme mais également d'une approche par les effets. En effet, notre évaluation a pour but d'une part de vérifier l'adéquation entre les objectifs prévus et les activités d'implantation et d'autre part, de saisir les principaux effets de ce projet.

Selon certains auteurs (Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994a), l'analyse et l'évaluation d'un programme exigent habituellement la collecte d'un certain nombre d'informations; tout d'abord, il est important d'avoir une analyse du problème social justifiant la mise en place du programme en question. Ensuite, il peut être utile d'obtenir des informations sur le milieu dans lequel s'insère le programme, la population ciblée et la clientèle desservie, les buts et les objectifs du programme, les objectifs de l'intervention, l'encadrement institutionnel de l'intervention. Les services ou les activités prévus dans le programme doivent être minutieusement observés, décrits et analysés en spécifiant qui est responsable du service, qui est le client, à quel moment et pendant combien de temps le service est donné. La budgétisation des ressources doit faire l'objet aussi d'une attention particulière. Finalement, tant les résultats directs soit ceux qui étaient attendus par les objectifs que les résultats indirects doivent faire l'objet d'une analyse. Notre évaluation du projet de médiation sociale s'inspirera grandement de cette démarche suggérée par ces derniers auteurs (Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994a).

1.2 Les méthodes qualitatives pour l'évaluation de programme

C'est au cours de la fin des années 1970 que l'utilisation de la méthodologie qualitative dans l'évaluation a émergé. L'observation participante, les entretiens sont utilisés entre autres par les ethnographes pour comprendre les groupes sociaux et leurs cultures (Gredler, 1996). L'approche qualitative se révèle en effet bien adaptée à la compréhension des complexités et des nuances des processus sociaux et à l'exploration de la diversité des expériences des participants (Deslauriers, 1992; Lowry, 1981 cité dans Merry et Milner, 1993; Patton, 2002). Les chercheurs P. Poupart et al., (1997) et R. Lecomte et L. Rutman (1982) font bien valoir la pertinence de recourir aux méthodes qualitatives lorsque les données concernant un milieu, un programme sont absentes ou lorsqu'un projet est nouvellement implanté. Ses attributs de souplesse, de sensibilité au dynamisme et à la fluidité des rapports sociaux, sa capacité de combiner différentes techniques de collecte de données lui accordent une pertinence reconnue pour des études portant sur les processus d'implantation de programmes sociaux.

Le caractère innovant du projet de médiation sociale de Sainte-Marie ainsi que l'absence d'informations et de données concernant ce projet justifient pleinement le recours à l'approche qualitative. Nous avons opté pour l'évaluation de la mise en œuvre qui s'inspire de la méthode qualitative mais également de la recherche-action (Mayer et Ouellet, 1991; Zúñiga, 1994b) et qui consiste à réaliser l'étude en étroite collaboration avec les intervenants œuvrant au sein du programme. Cette approche collaborative se fonde sur un partenariat étroit avec l'équipe d'intervention. Cela signifie que les outils de collecte de données tout comme les résultats de recherche sont, au fur et à mesure de l'avancement du projet de recherche, partagés et discutés avec les intervenants. Cette circularité des relations entre les acteurs sociaux et les chercheurs favorise la réflexion interactive comme l'affirme A. Giddens (1987) et les échanges permettent l'ajustement tant des pratiques d'intervention que des pratiques de recherche. Tant l'action publique que l'activité scientifique gagnent à participer à ce type de collaboration parce qu'elle renvoie aussi aux participants une reconnaissance partagée de leur savoir.

1.3 Objet d'étude

Notre mémoire porte sur l'évaluation du projet de médiation sociale dans le quartier de Sainte-Marie à Montréal celui-ci constituant, comme le décrit A. Pires (1997), un échantillon par cas unique. Notre étude correspond à une étude de cas dont l'objectif général consiste à réaliser l'évaluation du projet par une description en profondeur de son implantation, de sa structure et de son fonctionnement. Nous avons privilégié une perspective s'inspirant de l'approche ethnographique pour conduire cet objectif puisque l'objet d'étude est non seulement délimité mais aussi étudié en profondeur (Laperrière, 1997). Aussi, notre but est-il de décrire et d'interpréter les données de manière à comprendre l'implantation, le fonctionnement mais aussi, dans une moindre mesure, les effets du projet de médiation sociale.

1.4 Les objectifs de l'évaluation

Dans la démarche d'évaluation du projet de médiation sociale de Sainte-Marie se regroupent des objectifs généraux et spécifiques. Une série de questions de recherche se rapportant à ces objectifs ont guidé la démarche d'évaluation.

1.4.1 Les objectifs généraux de cette étude sont les suivants :

- Évaluer l'implantation du projet;
- Décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au projet;
- Évaluer les pratiques de médiation;
- Évaluer les effets du projet;
- Formuler des recommandations qui pourraient permettre l'amélioration du programme.

Plus spécifiquement, notre étude vise à :

- Identifier les besoins ciblés et les problématiques sociales justifiant la nécessité de mettre sur pied le projet de médiation sociale dans ce quartier de Montréal;
- Décrire et comprendre le processus d'implantation du projet et contraster celui-ci aux objectifs tels qu'élaborés dans le contrat de ville;

- Dresser un profil des plaintes (volume et nature des plaintes, profil sociodémographique des plaignants et des mis en cause);
- Suivre le cheminement des demandes et des offres de résolution de conflits (modalités de prise de contacts, source de références, nombre de médiations versus nombre de plaintes, volume de références, délais de prestation des services, nature des ententes, respect et taux de satisfaction des accords);
- Connaître l'appréciation des usagers du service de médiation.

2. Le questionnement de recherche

Afin de faciliter les démarches de recherche, un certain nombre de questions ont guidé notre analyse, notamment : quel est le contexte précurseur à l'origine du projet ? De quelle manière le projet de médiation sociale de Sainte-Marie a-t-il été mis en place ? Quelle est la population ciblée par le projet ? Quels acteurs sociaux ont été impliqués dans l'implantation et le développement de ce projet ? Quelles stratégies promotionnelles ont été choisies, développées et utilisées pour faire connaître ce projet ? Ces stratégies ont-elles été adéquates en regard de la population et des objectifs ciblés par le programme ? Quelles sont les difficultés d'implantation rencontrées ? À quel niveau, se situent ces difficultés (recrutement des médiateurs ? formation des médiateurs ? le traitement des plaintes ? le partenariat ? la mobilisation ?) Comment interpréter l'occurrence de ces difficultés ? Comment comprendre s'il y a lieu les écarts entre la mission/le plan d'action et les activités d'implantation du projet ? Y avait-t-il dans le projet présenté à la clientèle ciblée une visée pédagogique concernant l'apprentissage de nouvelles façons de faire en matière de résolution de conflits innovant impliquant ? Dans l'éventualité où un autre projet de même nature voudrait être implanté, qu'est-ce qui devrait absolument être réalisé, et qu'est-ce qui devrait être évité ?

2.1 Outils et instruments de collecte de données

Les outils de cueillette de données privilégiés dans le cadre de cette évaluation ont été l'analyse documentaire, la création d'un cahier d'activités, l'observation participante et les entretiens semi-directifs.

2.1.1 Analyse documentaire

Nous avons d'abord procédé à la recension des documents relatifs à la mise en œuvre du projet dont ceux décrivant la mission et la philosophie du projet, les objectifs poursuivis, la description du service et des activités, les rôles et mandats des partenaires impliqués dans le projet, le plan d'action et les demandes de financement. Différentes sources documentaires ont été produites par les acteurs-clés du quartier (Arrondissement de Montréal, le Centre local de santé et de services sociaux des Faubourgs, Groupe d'intervention de Sainte-Marie, Comité de revitalisation du quartier, les statistiques policières du Poste de police de l'arrondissement (PD-22) et articles dans les journaux locaux). L'analyse documentaire est donc venue enrichir notre connaissance en nous sensibilisant aux problématiques sociales du quartier, aux origines du projet et en nous fournissant des éléments contextuels susceptibles d'avoir des effets sur la mise en œuvre du projet. Elle nous a également permis de déterminer si le projet a été mis en œuvre tel que prévu.

2.1.2 Le cahier des activités

Par cahier d'activités, nous regroupons deux types d'outils que nous avons spécifiquement élaborés : un cahier de bord consistant à consigner l'ensemble des activités des intervenants⁸ et un formulaire de gestion des situations conflictuelles⁹.

Le cahier de bord a pour fonction de consigner toutes les activités relatives à l'implantation et au développement du projet notamment les activités de promotion, de réunion, de partenariat, de soutien et de formation. Les informations sur la nature des activités, sur les discussions engagées, sur les acteurs impliqués, sur le temps investi ont été consignées par la médiatrice. Ces données nous ont permis de réaliser les principaux objectifs d'évaluation relatifs à l'implantation du projet (mobilisation, stratégies déployées, partenariat, difficultés rencontrées, formation).

Un second outil a été développé, le formulaire de gestion des situations conflictuelles, pour nous permettre d'enregistrer les plaintes de manière détaillée et de pouvoir dresser un profil des participants, des plaintes et des ententes. Des données sur le volume et la nature des

⁸ Le cahier de bord est présenté à l'annexe B.

⁹ Le formulaire de gestion des situations conflictuelles est présenté à l'annexe C.

plaintes, le profil sociodémographique des participants, sur le service offert et sur les résultats de cette participation ont été consignées par la médiatrice.

Ce formulaire nous a permis également de suivre le cheminement de chacune des demandes de service et de recueillir des données sur l'origine des références, les délais et la durée d'intervention, les activités de résolution adoptées, la nature des ententes, le taux de succès des médiations ou résolutions de conflit, le degré de satisfaction des participants par rapport au processus (points de vue sur la médiation, le traitement de leur dossier dans l'ensemble, le délai), au travail de la médiatrice (organisation des échanges, impartialité) et à l'entente (la négociation, le type d'entente, le sentiment d'équité). Ces informations colligées par la médiatrice nous ont permis également d'évaluer les pratiques de médiation. Nous avons analysé trente-neuf formulaires de gestion des situations conflictuelles pour cette étude.

Nous devons être prudents dans l'analyse de profil des parties car dans les situations impliquant plus de deux personnes, nous avons des dossiers qui contiennent des valeurs manquantes. Il n'était pas toujours possible pour la médiatrice de consigner toutes les données quand par exemple tous les locataires du bloc se plaignaient du comportement d'un locataire. Les données statistiques recueillies décrivent très bien par contre les caractéristiques de celui qui fait l'objet d'une référence ou qui a lui-même contacté le service de médiation. Dans quelques dossiers, nous n'avons donc pas toutes les données pour le groupe de plaignants (à partir du troisième plaignant, le profil est souvent incomplet) mais nous les avons tous considérés là où nous avons des données. Nous sommes bien conscients de cette limite qui risque de ne pas refléter exactement le profil de toutes les personnes impliquées dans une situation conflictuelle ou problématique.

2.1.3 Observation participante

Notre présence et notre participation aux comités de suivi nous ont permis de mieux saisir la structure, le fonctionnement et l'évolution du projet. Cette technique de recherche directe et non-directive nous a donné un éclairage sur le leadership et l'implication des membres du comité de suivi et nous a donné l'opportunité de les accompagner dans leurs démarches de réflexions, de décisions et d'actualisation du projet (Deslauriers, 1991; Gaudreau, 2001; Jaccoud et Mayer, 1997).

Nous avons également eu l'occasion d'observer les interventions de la médiatrice notamment lors d'une médiation et de quelques activités de résolution de conflits. Nous l'avons aussi accompagnée dans plusieurs de ses activités de promotion dont celles réalisées auprès des policiers.

Cette technique interactive nous a permis non seulement de contextualiser les données obtenues et d'être plus au fait des rationalités de certaines stratégies choisies mais également, de partager nos résultats avec les acteurs principaux de ce projet au fur et à mesure de son expérimentation.

2.1.4 Les entretiens semi-directifs

Compte tenu de la diversité des objectifs établis dans le protocole de recherche (notamment, l'identification du contexte social du projet, l'évaluation de l'implantation, le suivi des activités de la médiatrice, l'évaluation des pratiques de médiation, l'identification des principaux effets, etc.), nous avons opté pour réaliser des entretiens exploratoires, tant formels qu'informels, avec une diversité d'acteurs sociaux. Compte tenu de notre intérêt à acquérir une connaissance à la fois descriptive (documenter le projet) et compréhensive (connaître les expériences), nous avons choisi d'accorder à ces acteurs un double statut : celui d'informateurs-clés et celui d'interviewés. Ces derniers, étant entendus, comme étant des acteurs sollicités pour rendre compte de leurs représentations et de leurs expériences.

En tout, nous avons effectué cinq séries d'entretiens :

1. Une série d'entretiens auprès d'informateurs (18) ont servi à documenter les problématiques sociales du quartier;
2. Afin de mieux comprendre comment le projet avait été conçu, de quelle manière sa mission et ses objectifs ont été élaborés, nous avons rencontré deux promoteurs du projet;
3. Dans le but de mieux connaître le rôle et le type de relations avec les partenaires du projet, nous avons rencontré trois personnes, deux policiers patrouilleurs et une intervenante du milieu communautaire;

4. Des entretiens réguliers de type informel ainsi qu'un entretien formel ont été réalisés avec la médiatrice; ces entretiens ont permis de suivre le développement du projet à partir de l'expérience et des points de vue de la médiatrice;
5. La dernière série d'entretiens a été entreprise avec les usagers du service de médiation dans le but principal de mieux saisir la portée de ce projet auprès des personnes qui y ont eu recours.

2.2 Entretiens auprès des résidents et des intervenants du quartier

Comme nous l'avons mentionné, nous avons rencontré dix-huit personnes.

Compte tenu de notre objectif de documentation, nous avons choisi de diversifier nos informateurs en fonction de l'occupation, de l'âge, du genre et du statut civil.

La répartition des dix-huit personnes interviewées peut se lire comme suit : neuf hommes et neuf femmes, tous canadiens et ayant comme langue maternelle le français.

Tableau 1 : Profil des résidents et des intervenants

		HOMMES	FEMMES	Total
Âge	14-18	2	2	4
	18-30	2	2	4
	30-50	2	2	4
	50-60	3	3	6
Statut civil	Célibataire	5	4	9
	Marié(e)	2	3	5
	Conjoint de fait	1	1	2
	Divorcé(e)	1	1	2
Occupation	Étudiant(e)	2	2	4
	Intervenant(e)	4	3	7
	Policiér(ère)	1	1	2
	Personnel cadre	1	3	4
	Retraité(e)	1	0	1
Lieu de résidence	Ste-Marie	4	4	8
	Autres quartiers	4	4	8
	Autres villes	1	1	2

2.2.1 Entretiens avec les promoteurs du projet

Nous avons rencontré deux personnes qui ont d'abord fait la promotion du projet et qui ont été impliquées par la suite dans la gestion du projet. Il s'agit de deux personnes œuvrant au sein de l'administration municipale de la ville de Montréal. Ces entretiens ont permis de mieux comprendre le processus de mise en place du projet de médiation sociale.

2.2.2 Entretiens avec les partenaires du projet

Nous avons rencontré deux patrouilleurs du service de police de la ville de Montréal (PDQ-22) et un intervenant du milieu communautaire œuvrant dans ce secteur pour connaître leur point de vue et leur expérience sur ce nouveau service dans le quartier. Considérant les perceptions des deux policiers sur l'ampleur des impacts du service de médiation dans le quartier, il aurait été souhaitable de rencontrer davantage de policiers pour valider l'appréciation de ce nouveau service. Malheureusement, les relances effectuées pour rencontrer d'autres policiers n'ont pas abouti. Une seule intervenante du secteur communautaire a été interviewée compte tenu de la faible implication des organismes communautaires du quartier à participer à titre de partenaires dans ce projet. Les deux patrouilleurs du service de police sont deux hommes ayant accumulé plusieurs années d'expérience et de service dans le quartier de Sainte-Marie. L'intervenante du réseau communautaire impliquée auprès des personnes ayant des problèmes de santé mentale et d'itinérance compte également plusieurs années d'expérience auprès de cette clientèle.

2.2.3 Entretiens avec la médiatrice

Compte tenu de notre immersion dans le projet, il est impossible de comptabiliser le nombre d'entretiens informels réalisés avec la médiatrice. En fait, à chaque fois que nous avons été sur le terrain, nous avons systématiquement des échanges informels avec elle, échanges qui nous ont permis d'enrichir nos informations. Un entretien plus formel a été réalisé dans le but de saisir son expérience et sa perception du projet.

2.2.4 Entretiens avec les usagers

Les entretiens auprès de ceux qui ont eu affaire avec le service de médiation visaient à connaître la façon dont ils avaient été mis en contact avec ce service, leur expérience et le développement de la situation conflictuelle, ainsi que leur évaluation des prestations

offertes dans le cadre de ce nouveau projet de médiation (point de vue sur le service, sur les interventions, sur le traitement de leur dossier, sur les délais, etc.).

Dans le cadre de cette évaluation, nous avons prévu réaliser vingt entretiens avec des usagers du service. Nous avons pensé que les variables sociodémographiques et stratégiques telles que le statut de l'interviewé (plaignant ou mis en cause), la nature du conflit (des conflits liés au bruit, des conflits liés à la propriété immobilière, des conflits de nature sociale et des conflits liés à la personne) et le type d'ententes pouvaient être utilisés pour nous permettre la diversification interne.

Le manque d'ouverture des personnes à l'égard d'un entretien n'a pas permis de procéder à l'élaboration d'une stratégie d'échantillonnage scientifique. Seulement sept résidants du quartier ayant été impliqués dans une offre de service du projet de médiation ont accepté de participer à notre recherche. La sélection des répondants a donc été réalisée sur la seule base du consentement des sujets à participer à la démarche d'évaluation des services offerts par le projet de médiation sociale de Sainte-Marie.

Jusqu'à la toute fin du projet (décembre 2005), nous avions l'espoir de rencontrer sept autres personnes mais nos appels et nos relances se sont tous avérés infructueux bien que ces personnes avaient, au préalable, donné leur consentement auprès de la médiatrice pour être contactées par l'équipe de recherche. Il nous est difficile d'expliquer ce phénomène; quelques-uns nous ont dit être trop occupés lorsque nous les avons rejoints lors de notre relance et d'autres nous ont demandé de les contacter lorsqu'ils auraient finalement obtenu le règlement attendu. Ce corpus limité, représentant moins de la moitié de nos prévisions (une vingtaine de répondants) nous oblige donc à une certaine prudence dans l'analyse des impacts de ce projet expérimental.

Sur les sept personnes rencontrées, nous retrouvons quatre hommes et trois femmes âgés entre 35 et 60 ans. Quatre de ces résidants bénéficient du régime de la Sécurité du Revenu, deux sont rentiers et une personne est salariée. Quatre de nos répondants vivent seuls alors que les trois autres sont en couple. Sur les sept personnes interrogées, trois ont décliné l'offre de service de médiation. Deux d'entre elles étaient des personnes mises en cause

dans le conflit. Les raisons invoquées pour expliquer leur refus se résumaient à la peur de représailles et à leurs convictions quant à l'inutilité de cette démarche compte tenu de l'attitude de l'autre partie.

Suivant la logique des méthodes qualitatives, nous avons proposé une simple consigne de départ aux utilisateurs du projet interviewés, en ayant préalablement préparé une série de thèmes à investiguer, afin d'être à même de recueillir des données pertinentes en regard de notre objet d'étude (Ghiglione et Matalon, 1978). Cette consigne était la suivante : « je sais que vous avez participé dernièrement à une résolution de conflits, pouvez-vous me parler du conflit qui vous a amené là ? » Par la suite, les sous-thèmes suivants relatifs à 1) l'histoire du conflit, 2) à l'offre de service de résolution de conflits, 3) l'expérience du processus de résolution de conflits, 4) l'accord et 5) retour sur le conflit, étaient introduits lors de l'entretien. Nous avons complété auprès des personnes interviewées une fiche signalétique comprenant les données sociodémographiques.

2.3 Éthique

Les répondants contactés pour recueillir leur appréciation des services reçus par le service de médiation sociale de Sainte-Marie ont au préalable donné leur consentement à la médiatrice du projet. Cette dernière a eu la responsabilité d'obtenir le consentement des usagers. C'est à partir de ces consentements que nous les avons ultérieurement, au moment de la demande initiale des usagers ou de l'actualisation du service et selon une formule prédéterminée, le consentement des usagers à être contactés ultérieurement pour connaître leur appréciation des services reçus. Par ailleurs, les personnes interviewées ont signé un formulaire de consentement garantissant l'anonymat et la confidentialité des données.

2.4 La procédure d'analyse des données

Les différentes techniques de collecte de données nous ont permis de saisir des perspectives différentes des personnes impliquées dans ce projet, tant les promoteurs, les intervenants, les partenaires que les usagers et les résidants. La triangulation des différentes sources de données a favorisé une compréhension plus approfondie du milieu dans lequel le projet a été implanté et des divers mécanismes qui ont pu jouer un rôle dans la conduite des

objectifs de ce projet. Il nous a assurés également d'une certaine objectivité dans l'analyse de notre matériel (Laperrière, 1997).

Au cours de cette étude, nous avons recueilli un volume considérable de données que nous avons sélectionnées de manière à retenir des informations qui nous permettaient de répondre aux objectifs que nous nous étions fixés soit d'identifier les besoins ciblés et les problématiques sociales justifiant la nécessité de mettre sur pied ce projet, d'évaluer l'implantation et les interventions du projet et finalement de saisir les impacts.

Pour nous aider à documenter les besoins et les problématiques sociales dans le quartier, nous avons retenu des données factuelles comme le portrait sociodémographique du quartier. Nous avons également extrait des informations à partir des entretiens semi-dirigés auprès de différentes personnes résidant ou travaillant dans le quartier de manière à cerner leurs représentations des problématiques du quartier notamment la nature, l'ampleur des problèmes, le sentiment de sécurité, les pistes de solutions pour améliorer le sentiment de sécurité.

Nous avons extrait et analysé toutes les informations obtenues qui concernait l'implantation du projet à savoir ses origines, sa mise en œuvre, ses objectifs, sa structure organisationnelle, la définition de tâches du médiateur, les effectifs du projet, les locaux et équipements, le comité de suivi, les activités de promotion et de partenariat.

Nous avons organisé et analysé de façon plus statistique notre matériel pour réaliser notre troisième objectif soit de rendre compte des activités réalisées dans le cadre de ce projet. Grâce aux informations contenues dans les formulaires de gestion des situations conflictuelles, nous avons pu dresser un profil des plaintes (volume et nature des situations traitées), les sources de références au projet, les délais et la durée de l'intervention, les activités de résolution de conflits, un profil sociodémographique des plaignants et des mis en cause (nombre, profils selon l'âge, le genre, l'emploi, le statut civil, la nature et le taux de succès des accords).

Tous nos entretiens ont été retranscrits de façon intégrale et nous avons procédé à leur analyse par thématization. Les principaux thèmes que nous avons induits de l'analyse des entretiens sont les suivants : représentations quant à l'histoire du conflit, l'offre de service de résolution de conflits, le processus de résolution proposé, les accords et leurs propres expériences du processus nous ont permis d'explorer et de saisir les impacts de ce projet.

2.5 Limites méthodologiques

Il nous apparaît très important de mentionner certaines limites méthodologiques propres à cette étude qui avait principalement des visées de découverte et d'exploration d'un modèle différent de résolution de conflits proposé à un ensemble de résidents.

Tout d'abord, dans la collecte du matériel, un certain nombre de données dépendait uniquement de la bonne volonté et de la rigueur méthodologique de la médiatrice (cahier de bord, formulaires de gestion des situations conflictuelles). Nous ne pouvons donc pas exclure, d'une part, que certaines données n'aient pas été consignées et d'autre part, qu'elles aient été mal consignées. Le chercheur se retrouve ici en perte de contrôle sur le processus de recueil de son matériel brut.

Nous étions également tributaires de l'approche de la médiatrice auprès des usagers pour obtenir leur consentement à participer à notre étude et, conséquemment, à nous offrir un volume de répondants suffisant pour permettre la constitution d'un échantillon plus consistant et atteindre la saturation empirique (Pires, 1997). Le volume très réduit d'usagers et le corpus limité de participants à la recherche (7 personnes) nous obligent à adopter une grande prudence dans l'interprétation des résultats notamment sur les effets du projet. Ceci démontre bien que nous sommes dans une démarche exploratoire; par conséquent, notre étude a un potentiel de généralisation extrêmement limité.

Cette étude s'inscrit dans ce qu'on désigne une recherche-action. Le chercheur adopte alors une posture particulière dans la démarche de recherche puisqu'il est engagé dans une relation de collaboration et de concertation avec les autres participants du projet. Il est moins en retrait de l'action et peut agir à titre de conseiller auprès de l'équipe d'intervenants. Le défi qui l'attend est donc de gérer un double engagement à savoir de

s'intégrer et de s'impliquer dans un projet tout en conservant une certaine distance lui garantissant un minimum d'indépendance (Franck, 1981 cité dans Mayer et Ouellet, 1991). Nous avons dû parfois, dans le cadre de cette étude, adopter un rôle auprès de la médiatrice qui allait au-delà de notre mandat, notamment lorsqu'a plané une incertitude quant à la reconduction financière du projet.

En effet, le projet a connu pendant environ quatre mois des incertitudes quant à sa reconduction (ce qui correspond au quart de temps prévu pour le projet). Cette période de quasi-inactivité, a non seulement provoqué une démobilisation et démotivation des personnes impliquées dans le projet mais a aussi affecté la richesse des données puisque durant cette période, aucune activité n'a été déployée. Nous avons également dû soutenir et encourager la médiatrice à de nombreuses occasions compte tenu de l'isolement dans lequel elle se trouvait. Rappelons qu'elle était la seule médiatrice dans ce quartier.

Comme ce projet n'a pris son envol que dans les derniers six mois, ce laps de temps nous apparaît trop court pour pouvoir véritablement prétendre avoir évalué les effets du projet.

CHAPITRE III : Les Problématiques Sociales

Dans ce chapitre, nous allons présenter les problématiques sociales telles que décrites et perçues par les résidants et les intervenants de manière à bien contextualiser le projet de médiation sociale de Sainte-Marie. Mais, préalablement, nous allons faire état d'un bref portrait historique et démographique du quartier.

1. Situation géographique

Le quartier Sainte-Marie est situé dans le secteur est de la ville de Montréal, plus précisément dans l'axe nord-sud entre la rue Sherbrooke et le fleuve Saint-Laurent et dans l'axe est-ouest entre la voie ferrée et la rue Papineau. Le pont Jacques-Cartier et ses abords constituent des références importantes pour situer « de facto » le quartier. Le quartier fut pendant longtemps la seule porte d'entrée et de sortie à l'est de l'île de Montréal. Le territoire est desservi par deux stations de métro : la station Papineau au coin des rues Sainte-Catherine et Cartier et la station Frontenac au coin des rues Ontario et Frontenac. De grandes artères telles que la rue Notre-Dame, l'accès à l'autoroute Ville-Marie, les voies d'accès au pont Jacques-Cartier, les rues Papineau et Delorimier sont très fréquentées par les automobilistes, ce qui occasionne beaucoup de congestion dans ces secteurs. L'arrondissement est divisé en trois paroisses : Saint-Anselme, Saint-Eusèbe et Saint-Vincent de Paul (partie sud de l'arrondissement).

1.1 Rappel des principaux repères historiques

Dans les années 1880, le quartier Sainte-Marie est reconnu comme étant la deuxième zone industrielle d'importance au Québec après celle du canal Lachine. Sa proximité du port de Montréal, la présence du Canadien Pacifique qui assurait les liaisons ferroviaires à l'échelle continentale ainsi que la disponibilité des terrains vagues en faisaient alors un emplacement industriel fort intéressant. Pour accueillir tous ces travailleurs qui arrivaient en ville à la quête d'un emploi, on a construit de façon expéditive des maisons dites d'ouvriers en utilisant, comme matière première, le bois. Par la suite, de grandes compagnies comme Molson, Canadian Rubber et Macdonald Tobacco se sont installées dans ce quartier. De 1880 à 1950, on appelle le quartier Sainte-Marie le « faubourg à m'lasse » en raison des nombreux déchargements de barils de mélasse sur les ports et de l'odeur de mélasse qui

imprégnait alors tout le quartier. Avec le 20^e siècle, le développement industriel se poursuit et se diversifie (Carpentier, 2004). Plusieurs secteurs sont ainsi représentés : les industries alimentaires (Laura Secord, Pain moderne canadien, Montreal Dairy), le cuir (Eagle shoes, Daignault-Rolland), le textile (Knit-to-fit), la métallurgie (Hydraulic Machinerie, Canadian Bronze), le caoutchouc (Canadian Rubber) et l'imprimerie (Imprimerie Eugène-Doucet, Consolidated Lithograph). Malgré la crise économique des années 30, la plupart des entreprises résistent à la conjoncture et bénéficient, lors de la deuxième guerre mondiale, de nombreux contrats militaires de toutes sortes (pièces d'avion, bottes et chaussures, uniformes, cigarettes pour les soldats, etc.). Dès la fin des années 40, les industries commencent à se restructurer et un certain nombre quitte le quartier (Burgess, 1997).

C'est au cours des années 70 que le quartier connaît de profondes mutations économiques, sociales et culturelles. La globalisation et la restructuration économique se traduisent par le déclin du secteur manufacturier plus traditionnel tel que la chaussure, le textile et le vêtement, entraînant de nombreuses fermetures d'industries et laissant une main-d'oeuvre qui aura des difficultés à se réinsérer sur le marché de l'emploi (Burgess, 1997).

Le quartier subit en même temps de profondes modifications à son paysage par les transformations apportées à l'aménagement urbain et les constructions successives d'édifices (quartier général de la Sûreté du Québec, Télé-Métropole (TVA), Radio-Québec et Radio-Canada). Avant que la Société Radio-Canada ne s'installe dans sa tour bétonnée en 1973, 678 familles, la plupart à faibles revenus, soit près de 5000 personnes ont dû être expulsées. Tout près de huit cents logements, une cinquante de commerces et une vingtaine d'usines ont alors été rayés de la carte (Carpentier, 2004). En 1974, les résidents du quartier sont à nouveau mis à l'épreuve par une vague d'incendies soupçonnés être d'origine criminelle et ayant comme effet de raser 185 maisons. C'est le « week-end rouge » de 1974. Ces terrains ont été par la suite reconvertis en parcs municipaux (Morin, 1987).

Au cours de la même période (1974-1977), on procède à la construction de l'autoroute Ville-Marie. Au cours de cette décennie, le quartier est grandement affecté et transformé physiquement et socialement. Par la suite, malgré tous les efforts déployés afin de rentabiliser le quartier (construction du centre commercial Place Dupuis, de l'Université du

Québec et de nombreux sièges sociaux d'entreprises médiatiques), la revitalisation et le dynamisme sont difficiles à atteindre (Burgess, 1997). La proximité du « village gai » a provoqué au cours des dernières années des investissements et une amélioration des immeubles surtout au plan résidentiel. Le quartier Sainte-Marie demeure un environnement très intéressant en raison de sa proximité du centre-ville et des prix encore très abordables pour la location ou l'achat des immeubles (source : informateur: intervenant sociocommunautaire).

1.2 Portrait sociodémographique

Selon le dernier recensement de 2001, le quartier Sainte-Marie comptait 20 595 personnes, soit une augmentation de 4,4% par rapport à 1996, avec une variation plus importante d'hommes (7,1%) que de femmes (1,5%) (Gendron et al., 2003). La densité dans ce territoire y est en moyenne de 7 351 habitants au km² ce qui constitue le double de la densité moyenne de la ville de Montréal (CLSC, 2001).

Sainte-Marie se distingue de Montréal et de Québec par une population dont l'âge moyen est en baisse (soit 37,7 ans). La proportion de jeunes de moins de 19 ans est comparable à celle de Montréal (19% versus 20,5%). La population âgée entre 20 et 24 ans, bien qu'ayant accusé un recul de 7% entre 1991 et 1996, s'est accrue de 38% entre 1996 et 2001. Cette augmentation est sans doute attribuable à la présence des étudiants dans le quartier. Par contre, la proportion des aînés est de 12%, soit une baisse de 2% par rapport à 1996. Un élément très particulier est observable dans le quartier : 50% des ménages ne comptent qu'une seule personne (47,3% en 1996), ce qui constitue l'un des taux les plus élevés de la Ville (Gendron et al., 2003).

Le quartier Sainte-Marie se démarque des autres quartiers par une forte concentration de familles avec enfants (58% du total de familles est desservie par le CLSC des Faubourgs). La moitié des familles avec enfants est monoparentale (le tiers pour Montréal), et dans 90% des cas, c'est une femme qui en a la responsabilité. La majorité de ces familles (66,8%) n'a qu'un seul enfant (Gendron et al., 2003).

Majoritairement francophone (90%), le quartier compte encore peu d'immigrants (15,2%). Une immigration récente originaire d'Asie (Chine et Vietnam), de France et d'Haïti est toutefois observable à certains endroits (CLSC, 2001). En 1998, Sainte-Marie était désignée comme quartier d'accueil pour les immigrants. La décision de loger les immigrants dans les HLM a provoqué un tollé de contestations et une flambée d'incidents violents que les décideurs n'avaient pas prévus. Certains citoyens seraient mal à l'aise avec l'idée que des citoyens habitant le quartier depuis de nombreuses années doivent être déracinés et relocalisés dans d'autres quartiers (source : informateurs-clés : intervenants sociocommunautaires, personnel cadre et résidants).

Une large partie de la population est sous-scolarisé; 32% de la population ne possède pas de diplôme d'études secondaires, et 18% n'a pas terminé le secondaire II. Plus inquiétant encore, plus de la moitié de la population, âgée entre 15 et 24 ans, ne fréquente pas l'école alors que ce taux n'est que de 32% pour Montréal (Gendron et al., 2003). Le nombre de jeunes ne fréquentant pas l'école a augmenté de 50% dans le quartier Sainte-Marie comparativement à 11,5% pour Montréal (CLSC, 2001).

En 2001, le taux de chômage s'élevait à 12,4% comparativement à 9,2% à Montréal (Gendron et al., 2003). En 2001, 66% de la population âgée de 15 ans ou plus est sur le marché du travail ce qui est légèrement supérieur aux moyennes montréalaise et québécoise, respectivement de 63% et de 64%. Toutefois, ces chiffres ne tiennent pas compte d'une profonde disparité au sein de l'arrondissement. À l'est de la rue Papineau et au sud de la rue Ontario, seulement 53% des personnes âgées de plus de 15 ans occupent un emploi ou sont en recherche d'emploi (CLSC, 2001). Le revenu annuel moyen des familles est de 38 576\$ comparativement à 62 436\$ pour l'ensemble de la ville de Montréal. La moitié de la population du quartier vit sous le seuil de la pauvreté et cette situation affecte principalement les familles avec enfants (Gendron et al., 2003).

Sur les 20 595 résidants du quartier, 14% reçoivent des prestations de la sécurité du revenu. Cette proportion augmente à 22,8% dans le secteur Fullum/Dufresne (1 049 personnes) (Gendron et al., 2003). De plus, 89% des prestataires reçoivent ce type d'aide depuis plus de deux ans et 55% le reçoivent depuis plus de 10 ans. La proportion des hommes

prestataires (58,3%) est nettement plus élevée que celle des femmes (41,7%) (Gendron et al., 2003).

Le quartier Sainte-Marie abrite en majorité des locataires (88% en 2001 comparativement à 64,2% pour Montréal) qui consacrent en moyenne 503\$ par mois pour se loger soit l'équivalent de 30% de leur budget (Gendron et al., 2003). Les logements sont parmi les plus vieux de Montréal. En effet, 43% des logements ont été construits avant 1946 alors que pour l'ancienne ville de Montréal, ce taux est réduit de moitié (20%). La proportion de logements en mauvais état y est légèrement supérieure à la moyenne (Mireault et Allard, 2001).

L'espérance de vie de la population desservie par le CLSC des Faubourgs est presque de 7 ans inférieure à celle de la population montréalaise (71,6 ans comparativement à 78,5 ans). Il s'agit de l'espérance de vie la moins élevée de tout le territoire relevant de la Direction de la Santé publique de Montréal (Gendron et al., 2003).

Plusieurs résidants demeurent dans le quartier depuis des décennies. Les gens du quartier se connaissent et ont entre eux des liens de filiation très forts. C'est peut-être ce qui expliquerait le peu de dénonciation enregistrée. Les gens veulent rester dans leur quartier. Certains hésitent même à s'aventurer au-delà des limites territoriales du quartier. Le quartier a encore son identité de quartier familial et populaire. La mobilisation des citoyens et des organismes derrière *l'Association Sainte-Marie en action !* et *le Groupe d'intervention de Sainte-Marie* témoignent du dynamisme de la population à s'engager dans des actions de revitalisation de leur quartier (Source : informateurs : intervenants sociocommunitaires, résidants et personnel de direction).

2. Les problématiques sociales

2.1 Un décor inquiétant

Le sentiment d'être négligés et d'être abandonnés au plan du mobilier urbain est un aspect important qui ressort des entretiens réalisés auprès des résidants. Les gens constatent que

l'environnement de certaines artères (principalement sur la rue Ontario et sur le boulevard de Maisonneuve) est délabré. Il n'y a pas d'arbres, pas de verdure; les vitrines de magasins n'ont pas été lavées depuis 10 ans. Il n'y a plus d'activités au coin des rues Ontario et Frontenac. Les restaurants et les épiceries sont rares; les dépanneurs paraissent parfois même inquiétants aux yeux des répondants. Le secteur manque de vitalité. Les parcs ne sont pas entretenus; ils ne sont pas désherbés régulièrement. Les vitres des cabines téléphoniques sont cassées. La présence de grosses « minounes » circulant avec un « muffler » crevé contribue à l'insécurité des résidants. Certains intervenants considèrent que dans le passé, l'entretien du mobilier était plus assidu : la lumière brûlée d'un lampadaire brûlée était remplacée le lendemain et non trois semaines plus tard; la vitre brisée d'une cabine téléphonique ne passait pas l'été sans être réparée (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires et résidants).

Selon certains résidants, lorsqu'on traverse d'autres quartiers pour parvenir à Sainte-Marie, le paysage se transforme radicalement. Les lieux sont sales, la marginalité sous toutes ses formes est perceptible. Certains logements et restaurants sont barricadés et ont l'air abandonné. Plusieurs loyers seraient insalubres, mal entretenus et ne répondraient pas aux réglementations de sécurité. Il semble que ces logements servent parfois de piqueries, de points de vente pour la drogue et de lieux de passe pour la prostitution. On déplore également que les équipements sportifs, notamment les piscines, soient dans un état désuet. Les parcs nécessitent des rénovations. Les aires de jeux et de rassemblement pour les adolescents seraient insuffisantes dans un quartier considéré comme familial. Selon certains, le quartier Sainte-Marie serait le seul quartier de la ville de Montréal à ne pas avoir de « skate-park » (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires, résidants).

Le problème de l'éclairage insuffisant des rues, des ruelles et des parcs est évoqué à l'unanimité par les personnes interviewées pour justifier le sentiment d'insécurité qui règne particulièrement le soir. Les personnes âgées et les femmes évitent de sortir le soir et de participer à des activités parce qu'elles trouvent l'éclairage inadéquat. (Source : informateurs-clés : intervenants sociocommunautaires, résidants). Les nombreux recoins, la

présence de « containers » dans les ruelles sont perçus comme des « cachettes » potentielles et représentent des éléments insécurisants.

La grève des cols bleus (été 2004) a provoqué un problème de collecte de vidanges; les gens se sont plaints sans succès. Des incendies ont nécessité l'intervention rapide des pompiers. Ceux-ci ont alors tout nettoyé et fait disparaître objets et meubles dont les gens désiraient tant se débarrasser. Plusieurs incendies dans les ruelles ont été allumés par la suite. Selon les policiers, la propreté dans le quartier est un objectif difficile à atteindre. Les ruelles sont parfois décrites comme des dépotoirs à aire ouverte : des sofas, des meubles de tout genre y sont abandonnés. Les articles de journaux rapportent régulièrement des faits divers qui contribuent à forger une mauvaise réputation au quartier. Certains résidents prétendent que cette image négative du quartier autoriserait des gens de l'extérieur à venir déposer leurs déchets dans les ruelles. Le stigmatisme selon lequel les gens du quartier ne sont pas propres et ne sont pas en mesure de prendre soin de leur environnement serait, selon certains, renforcé (source : informateurs: intervenants sociocommunautaires). Le manque de poubelles sur les artères principales du quartier est évident. Le centre-ville de Montréal accueille près d'un demi-million de personnes par jour sur son territoire. Le volume de cette population flottante ne semble pas avoir été considéré dans les effectifs et les budgets des services publics de la ville (source : informateurs: intervenants sociocommunautaires).

2.2 Des secteurs, des rues à éviter

La plupart des répondants considèrent le quartier sécuritaire durant le jour, à l'exception des ruelles. Les femmes préfèrent ne pas s'y aventurer durant le jour. Il semblerait selon eux, qu'à partir de 18h00, le paysage de certains secteurs se transforme pour devenir des terrains très insécurisants. La rue Ontario est considérée comme une artère insécurisante le soir par la plupart des résidents interviewés. Le manque de repères habités, l'état de délabrement du mobilier urbain, la présence de prostituées parfois fortement intoxiquées et de clients sont des éléments évoqués. Le quadrilatère Dufresne-Poupart-Logan et Ontario, le secteur de la voie ferrée près des rues Ontario et de l'Espérance sont aussi problématiques; le premier étant identifié par nos répondants comme un repère d'approvisionnement en drogues et le second pour le manque d'éclairage et son aspect désertique. Les abords du pont Jacques-Cartier (en dessous du pont et la piste cyclable) sont

également des secteurs à éviter en raison de la présence de toxicomanes. Les environs de la station de métro Frontenac soulèvent également des inquiétudes particulièrement en raison des rassemblements de jeunes de la rue en face du métro (particulièrement l'été). La paroisse Saint-Vincent-de-Paul (le sud du quartier, les abords du pont Jacques-Cartier) semble, de manière générale, le quartier le plus problématique pour les résidants.

2.3 Un quartier en mouvance

Plusieurs répondants constatent que le quartier est en transition. Les terrains vagues, les rénovations de bâtiments permettent l'essor de l'activité domiciliaire dans le quartier et l'embourgeoisement de ce quartier défavorisé de la métropole. L'analogie avec les changements effectués dans le quartier du Plateau Mont-Royal revient souvent dans les propos des répondants. Les résidants souhaitent une revitalisation de leur quartier et consentent à ce que celle-ci nécessite l'installation de personnes mieux nanties susceptibles d'attirer à leur tour une activité commerciale plus intense. Les constructions résidentielles sont envisagées de manière ambivalente. Elles sont, d'un côté, perçues comme une manière de renforcer le sentiment de sécurité; de l'autre, elles suscitent la crainte que des locataires soient évincés de leur logement pour en permettre la construction.

Les gens n'ont pas seulement peur de perdre leur logement mais ils craignent aussi de devoir changer de quartier, de perdre leurs repères habituels et leur réseau de soutien. Ils ont peur d'être déracinés et déplacés plus à l'est, tout comme l'ont été les prostituées et les toxicomanes (source : informateurs: résidants, intervenants sociocommunautaires, personnel cadre). Les organismes oeuvrant auprès des clientèles marginalisées doivent maintenant obtenir l'accord des citoyens pour s'installer dans le quartier. La concentration de ce type d'organismes sur un même territoire dérange. Les organismes, de leur côté, invoquent la nécessité d'être situés à proximité de leur clientèle-cible pour pouvoir intervenir efficacement. La situation géographique du quartier notamment sa proximité avec le centre-ville favorise le passage de nombreux consommateurs de tout genre.

Le phénomène de gentrification dans le quartier inquiète beaucoup de répondants. Plusieurs estiment qu'une gentrification à outrance pourrait devenir source de conflits (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires, résidants, personnel cadre). Certains

événements tels que les fausses alertes à la bombe visant les chantiers de condominiums dans Hochelaga-Maisonneuve et le Centre-Sud témoignent d'une frustration chez certains citoyens. Signalons qu'en 2004, la liste d'attente pour obtenir une place dans une habitation à loyer modique (HLM) à Montréal frôlait 18 000 noms (Myles, 2004).

De l'avis de plusieurs répondants, on investit beaucoup pour que de nouveaux résidants s'installent dans le quartier mais très peu pour que les résidants actuels restent (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires).

3. La criminalité

Le quartier de Sainte-Marie relève du poste de quartier 22. Le taux global d'infractions enregistré est de 170 pour 1 000 habitants, un taux deux fois supérieur à celui du territoire de Service de police de la ville de Montréal (environ 80 pour 1 000) (Gendron et al., 2003). Le poste de quartier 22 couvre le quatrième secteur le plus criminalisé sur le territoire montréalais¹⁰. Ce quartier se distingue particulièrement par le nombre de vols qualifiés, d'introductions par effraction, de cas de prostitution et d'infractions liées à la drogue. Les opportunités criminelles sont modulées par la présence de certains services (bars, station-service, stations de métro) et par les facilités d'accès et de sortie de la ville (pont Jacques-Cartier, autoroute Ville-Marie, tunnel Hippolyte- Lafontaine). La proportion de crimes commis par des résidants du quartier se situerait entre 35 et 40% (Gendron et al., 2003).

Les activités de prostitution dans le quartier représentent 70% du volume total enregistré sur l'île de Montréal. La prostitution s'étend de la rue Ontario, soit de Amherst jusqu'à la rue Moreau. Dans ce secteur, les femmes, les travestis et les transsexuel-les se partagent la clientèle (Mireault et Allard, 2001). Cette activité a des impacts négatifs sur la sécurité et l'identité des résidants du quartier. Beaucoup de femmes et d'adolescentes se plaignent de ne pas pouvoir sortir et marcher sur la rue Ontario sans se faire siffler ou accoster par des hommes (Mireault et Allard, 2001). Les femmes, les jeunes filles sont sollicitées avec

¹⁰ Le PDQ-22 couvre les quartiers Sainte-Marie, Saint-Jacques et Peter Mc-Gill de Montréal. Les statistiques par quartier ne sont pas pour le moment disponibles.

parfois beaucoup d'acharnement. Des femmes de tout âge, habillées sobrement, portant des sacs d'épicerie et parfois même promenant leur bébé en poussette, se font harceler. De jeunes adolescentes ont exprimé leur indignation et leur peur d'être agressées particulièrement lorsqu'elles se font suivre le soir par des automobilistes. Elles se sentent obligées de changer de parcours et d'éviter certaines rues notamment la rue Ontario et certaines ruelles. Aussitôt qu'elles sont immobiles (en attente d'un autobus, par exemple), elles sont sujettes à des klaxons d'automobilistes, à des sifflements et à de la sollicitation pour de la prostitution. Ces formes de harcèlement se produisent particulièrement le matin, en fin d'après-midi et le soir, ce qui en fait, coïncide aux fins de quart de travail des travailleurs. Le programme Cyclope du PDQ-22¹¹ a permis de constater que ce sont surtout les banlieusards qui opèrent de cette façon (source : informateurs-clés : intervenants sociocommunautaires et résidants).

La toxicomanie constitue une problématique de plus en plus importante dans le quartier et apparaît très associée à la prostitution (source : informateurs: policiers). Il semble que de nombreux vendeurs de drogue opèrent en divers endroits du quartier. Certains trafiquants d'héroïne et de cocaïne sont établis dans les logements sociaux depuis 20 ans. Un adolescent circulant dans le quartier peut fréquemment se faire offrir de vendre du pot (source : informateur : adolescent). Un bon vendeur de « pot » aura droit de porter le bandeau blanc et de gagner 1 000\$ par semaine. Certains trottoirs utilisés pour la vente de drogue se transmettraient d'une génération à l'autre (source : informateurs: résidants et intervenants sociocommunautaires). Il n'est donc pas surprenant d'apprendre que la présence et la circulation de drogues représentent la problématique et la caractéristique la plus importante du quartier pour les adolescents que nous avons interrogés (source : informateurs: résidants). Les vendeurs de drogue sont contrôlés par des membres ou des relations du crime organisé tels que les motards ou la mafia italienne (Mireault et Allard, 2001).

Les logements insalubres servent de « piqueries » (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires). On y retrouve une « clientèle » diversifiée : prostituées, « junkies » et autres. Tous les intervenants rencontrés reconnaissent les limites de la répression pour ce

¹¹ Ce programme consiste à identifier le client par la plaque d'immatriculation du véhicule.

genre de problèmes : « tu fermes une piquerie, il y en a une autre qui va s'ouvrir plus loin » (source : informateurs: intervenants sociocommunautaires). La dépendance aux drogues semble étroitement associée aux problèmes de criminalité. Les personnes narco-dépendantes tendent à commettre des crimes pour se procurer l'argent nécessaire à l'achat de leur drogue. Tout comme la prostitution, le problème de la drogue apporte son lot d'incivilités dans le quartier. Les policiers reçoivent des appels pour des personnes en overdose, inconscientes sur la rue, ou pour des gens en état de crise (Mireault et Allard, 2001). Cette problématique indispose, dérange et insécurise les gens du quartier (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires).

Les travaux de mise en valeur de l'architecture prévus sous le pont Jacques-Cartier et la disparition de terrains vagues au profit de la construction domiciliaire représentent, pour les personnes qui s'injectent, des pertes d'espaces de consommation. On observerait déjà un déplacement de cette population vers l'est : cette année, des garderies près du parc Walter Stuart se sont plaintes de la présence de seringues abandonnées tout près de leurs immeubles. Selon les intervenants que nous avons rencontrés, ces 800 à 1 000 seringues actuellement laissées sur les terrains vagues se retrouveront en d'autres lieux lorsque ces derniers auront disparu.

Le quartier Sainte-Marie est un territoire qui a été âprement disputé entre les Rock Machine et les Hells Angels. Malgré la disparition en 1998 du « bunker » des Rock Machine, le crime organisé est encore très présent et puissant dans le quartier. Le secteur serait toujours sous le joug des Hells Angels. Ceux-ci seraient très impliqués dans le trafic de drogue. Ils possèderaient la plupart des bars du quartier, quelques commerces dont plusieurs seraient concentrés sur la rue Ontario ainsi que des immeubles à logements et des duplex; des dépôts d'armes y seraient également présents (source : informateurs : policiers, intervenants sociocommunautaires). Des intervenants nous ont également mentionné que les Hells contrôlaient certains trottoirs pour y faire le commerce de la drogue (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires et résidants).

Les membres du crime organisé sont perçus par plusieurs résidants comme les « vedettes » de la place, faisant figure de « réussite ». Ils ont de l'argent, du pouvoir; ils se déplacent

dans des véhicules utilitaires de luxe de type « Escalade » qui font l'envie de beaucoup de jeunes (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires). Certains résidants ont recours au « shylock » (prêt usuraire) pour régler leurs dettes avec des institutions comme Hydro-Québec ou la Régie du logement, une pratique qui tend à renforcer leur endettement et leur dépendance.

La loi du silence serait très importante dans le quartier. Les résidants ne dénoncent pas les situations problématiques. Selon les policiers, la peur des représailles expliquerait cette attitude, un point de vue confirmé par les intervenants et les résidants que nous avons rencontrés. Par contre, d'autres explications sont avancées. Certains intervenants invoquent la force des liens interpersonnels entre les membres du crime organisé et les citoyens plus respectueux des lois. Dans un vieux quartier comme Sainte-Marie, les gens se connaissent de famille en famille. Il devient alors plus difficile de dénoncer son oncle ou son beau-frère. Selon d'autres intervenants, le quartier est contrôlé par le crime organisé parce que plusieurs résidants, se trouvant dans une situation socioéconomique précaire, achètent à un moment ou à un autre de la marchandise volée, acceptent à un moment ou à un autre de vendre de la drogue ou de faire de la prostitution pour boucler les fins de mois. Les gens du quartier seraient, à des niveaux différents et pour des intérêts variés, en lien avec le crime organisé (source : informateurs : intervenants sociocommunautaires et résidants).

Plusieurs résidants identifient la présence de jeunes de la rue et de jeunes anglophones provenant de Toronto ou de la Colombie-Britannique, avec des chiens de type « pitbull » sans laisse comme étant une situation de plus en plus insécurisante dans le quartier. La cohabitation entre les jeunes de la rue francophones et anglophones serait par ailleurs difficile, les anglophones étant perçus comme étant plus radicaux et plus violents. Des affrontements se sont d'ailleurs produits à l'été 2004 entre des jeunes anglophones et des itinérants.

3.1 Les relations avec la police

Les relations avec la police ne semblent pas faciles. Certains policiers soutiennent que les résidants font plus confiance aux membres du crime organisé qu'à eux (source : informateurs : policiers). Le poste de quartier 22 s'est vu attribuer une note de confiance de

6,9% sur 10 par ses résidants, note nettement inférieure à la moyenne du territoire de 7,4% (Mireault et Allard, 2001).

Selon certains intervenants, les agents de police du quartier ne sont pas proches des gens. Ils se demandent même si le poste de quartier ne serait pas un lieu de transit pour permettre aux policiers débutants d'acquérir des connaissances et de l'expérience, ces derniers ne restant pas longtemps en fonction dans le secteur. La création de liens avec la communauté apparaît pour plusieurs une condition indispensable à l'établissement de rapports de confiance avec la police. Certains résidants soutiennent qu'ils préfèrent ne pas dénoncer les événements particuliers de peur d'être identifiés et sujets à des représailles. Selon eux, la protection de l'anonymat ne semble pas suffisamment assurée par les policiers.

Le sentiment d'insécurité des résidants du quartier Sainte-Marie est particulièrement élevé. Seulement 18,2% des citoyens de ce secteur le considèrent comme étant très sécuritaire alors que la moyenne pour les 49 PDQ de Montréal est de 36,1% (Gendron et al., 2003). Ce sentiment d'insécurité est moins lié à la délinquance qu'à la présence d'incivilités telles que, insolence et bruit des enfants qui dérangent les commerçants, consommation de drogue et d'alcool sur la place publique, présence de graffitis, irrespect entre voisins.

Le centre-ville de Montréal et particulièrement l'Arrondissement Ville-Marie sont le théâtre de grands débats autour de la pauvreté et de la criminalité. Ce secteur est en pleine expansion et connaît une gentrification certaine. Cette expansion ne semble pas un facteur contribuant à neutraliser la pauvreté et la criminalité, bien au contraire. L'important trafic routier dans le secteur du pont Jacques-Cartier semblerait influencer le maintien de la prostitution de rue. Le commerce de la drogue et la mendicité s'exercent là où se concentrent les commerces, les bars et les festivals (Thivierge dans Projean, 2003). La répression à l'endroit des populations marginales aux prises avec des problèmes de dépendances risque de, ni agir nécessairement sur les problématiques sociales, ni réduire le sentiment d'insécurité des résidants.

Le quartier Sainte-Marie semble donc être convoité par plusieurs groupes. Son identité est incertaine. On parle au niveau municipal d'une fusion possible entre le quartier Sainte-

Marie et le quartier Saint-Jacques pour ne former qu'un tout, soit l'Arrondissement Ville-Marie. Certains résidants croient que cette fusion mettrait fin au quartier et réduirait considérablement les démarches actuelles de revitalisation du quartier et de mobilisation des résidants à prendre en main leur quartier et à se le réapproprier. La sécurité des résidants, le bon voisinage commencent pour eux par le développement du sentiment d'appartenance des citoyens à leur quartier et de la fierté d'en faire partie (source : informateurs: résidants, personnel cadre).

Comme nous le constatons, le quartier Sainte-Marie est un quartier populaire possédant une histoire de transformations multiples. Il nous apparaît encore aujourd'hui en mouvance alimenté par le phénomène de gentrification. Les résidants du quartier sont particulièrement confrontés à des problématiques de pauvreté, de consommation de drogue, de prostitution, de criminalité et d'itinérance. C'est dans ce contexte que le projet de médiation sociale à l'étude a été mis en œuvre et s'est développé. Nous verrons dans le prochain chapitre les origines du projet et son implantation.

CHAPITRE IV : Le processus d'implantation du projet

Dans ce chapitre, nous allons faire le point sur l'implantation de ce projet dans le quartier ciblé en identifiant d'abord l'origine du projet, le modèle d'intervention privilégié, les objectifs poursuivis, la structure organisationnelle ainsi que toute sa mise en œuvre notamment les activités de promotion et de résolution de conflits et de problèmes. Ce chapitre se veut essentiellement descriptif. L'analyse du processus d'implantation sera exposée au chapitre 7.

4. L'origine du projet de médiation sociale de Sainte-Marie

Conformément aux objectifs établis dans le programme des Quartiers ciblés/sensibles (1999-2003), la Corporation de développement économique et communautaire Centre-Sud/Plateau Mont-Royal (CDEC) menait en 2001 une large étude sur les aspirations et les besoins en matière d'intégration sociale des résidents sans emploi du quartier Sainte-Marie de Montréal (Jacob, 2001). Le Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) est alors créé en août 2001 et est constitué par différents comités regroupant tout près de trente-cinq (35) intervenants et résidents.

En juin 2003, le quartier Sainte-Marie est désigné par l'arrondissement Ville-Marie pour implanter un projet pilote de revitalisation urbaine intégrée (RUI). Une large consultation de la communauté de Sainte-Marie est effectuée. Un comité de revitalisation locale (CRL) composé de différents acteurs du milieu est mis sur pied. Le 18 octobre 2003, une journée de réflexion publique permet l'établissement d'un diagnostic et l'identification de pistes d'action. En mars 2004, le comité de revitalisation urbaine (RUI) suggère la mise en place d'approches de résolution de conflits et de médiation pour développer un voisinage sécuritaire et respectueux, pour consolider le tissu social et permettre la réappropriation des espaces publics.

En parallèle, le Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) recommande la création d'un service de médiation pour outiller davantage les résidants à la gestion des conflits et pour permettre l'identification de solutions (Contrat de ville, 2004¹²).

Dans le cadre d'une entente de partenariat entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du gouvernement du Québec et la Ville de Montréal, des enveloppes budgétaires sont distribuées dans les arrondissements pour le développement de projets locaux plus particulièrement ceux ayant le volet *lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté*. La Direction de la sécurité du revenu et du développement social de l'arrondissement de Ville-Marie a appuyé au printemps 2004 l'expérimentation du projet de médiation de Sainte-Marie qui faisait aussi partie d'un des trois projets-pilote de médiation sociale sur le territoire montréalais. Les autres projets ont eu lieu dans les arrondissements de Lachine (projet Duff-Court) et de la Petite Bourgogne (Little Burgundy Project).

4.1 Le modèle d'intervention privilégié

La médiation/pacification est privilégiée comme modèle de résolution de conflits dans le quartier Sainte-Marie où se vivent bien des tensions au plan de la cohabitation sociale. La proximité avec la population dans les espaces publics et l'élément préventif de cette approche sont des facteurs qui en ont favorisé le choix. « L'intervention de la médiation doit être rapide afin de bloquer à la base les tensions qui peuvent naître dans les espaces publics » (Contrat de ville, 2004, p.4). Sans être un « travail de rue », la médiation de proximité nécessite un arrimage avec les organismes spécialisés qui pourront offrir leurs services et poursuivre le suivi.

Le rôle du médiateur est défini comme suit dans le Contrat de ville :

«Le ou les médiateurs favoriseront le dialogue entre les parties en conflit, soutiendront des activités d'écoute et de prise de parole, feront connaître les uns aux autres leurs droits et responsabilités, orienteront les personnes vers les ressources spécialisées, proposeront des animations au besoin » (Contrat de ville, 2004, p.4).

¹² Le Contrat de ville est présenté à l'annexe A.

La médiation sociale est perçue par les promoteurs du projet comme une intervention de renforcement du lien social dans une perspective de prévention de la violence, d'amélioration des conditions de vie du quartier et par conséquent du développement de voisinage sécuritaire et respectueux. Cette approche repose sur la conviction que les individus et les acteurs du milieu sont capables de trouver des réponses aux difficultés rencontrées (Gendron et al., 2004). L'implication des citoyens et le soutien au milieu dans la prévention et la résolution des conflits sont des éléments d'intervention vivement souhaités dans ce projet (Contrat de ville, 2004).

Un gestionnaire de la Ville de Montréal impliqué dans le suivi des trois projets-pilote de médiation sociale s'est dit convaincu des retombées positives de ce type de projet. Il est revenu enchanté par les activités et résultats obtenus notamment par Immobilière 3F lors d'un de ses voyages d'exploration des expériences de médiation sociale vécues en France à l'automne 2003¹³.

4.2 La mise en œuvre du projet

Le 19 mars 2004, dans un document de travail présentant le projet de médiation sociale, on prévoyait l'embauche de deux médiateurs, et d'un (e) préposé (e) au secrétariat pour une durée de deux ans du projet-pilote. Cette période était jugée nécessaire afin de permettre aux intervenants d'actualiser une stratégie d'intervention, de se constituer un réseau et ainsi d'acquérir une expérience suffisante sur le terrain. Un horaire de travail de jour et de soir était également suggéré pour les médiateurs soit de 8 h 30 à 16 h 30 et de 13 h 30 à 21 h 30¹⁴. Le signataire de ce document nous confiait alors s'être largement inspiré par les expériences de médiation en France et il désirait par ce projet offrir une réponse aux problématiques sociales-urbaines vécues dans le centre-ville de Montréal, notamment les conflits entre les commerçants et les itinérants¹⁵.

Le projet-pilote retenu par le Contrat de Ville a réduit cette expérimentation à une durée de dix-huit (18) mois, débutant le 2 juillet 2004 et se terminant le 31 décembre 2005. Les

¹³ Tiré d'un entretien obtenu avec un gestionnaire de la Ville de Montréal, 19 octobre 2004.

¹⁴ La médiation sociale pour une meilleure cohabitation; projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social, arrondissement de Ville-Marie. Document de travail 19 mars 2004.

¹⁵ Tiré d'un entretien avec un des promoteurs du projet, conseiller à la ville de Montréal, le 18 juin 2008.

effectifs du projet ont également été réduits à une seule personne, soit la médiatrice elle-même.

Le promoteur du projet est le Groupe d'intervention de Sainte-Marie et le centre Jean-Claude Malépart en est l'organisme administrateur. Ce centre de loisirs et de développement social est au service auprès de la collectivité de Sainte-Marie depuis 1996. Il s'est donné comme mission de favoriser l'acquisition de connaissances chez les résidants en leur offrant des programmes et des activités à caractère éducatif, culturel et social. Il est un acteur important aussi du développement social et communautaire dans le quartier. Pour les promoteurs du projet, le centre constituait donc un choix tout indiqué pour accueillir ce nouveau projet; il pouvait de plus fournir des locaux, le support administratif et de secrétariat pour l'actualisation du projet.

Outre la participation financière gouvernementale, plusieurs partenaires se sont impliqués dans ce projet d'une valeur totale de tout près de 100,000\$. Ces partenaires sont principalement la Direction du développement social de la Ville de Montréal et la Division des sports, loisirs et développement social de l'arrondissement de Ville-Marie.

Le projet de médiation sociale a démarré en septembre 2004 et s'est terminé en décembre 2005. La durée totale du projet a donc été finalement de quinze mois plutôt que de dix-huit mois. L'autorisation de démarrage du projet a coïncidé avec la période de vacances estivales de plusieurs personnes impliquées dans ce projet et ne constituait pas le moment idéal pour l'embauche de personnel.

4.3 Les objectifs poursuivis

Les objectifs du projet de médiation poursuivis par la Ville de Montréal dans le Contrat de ville (2004) se regroupent autour de la prévention et de la promotion d'une nouvelle façon de réguler les tensions et les conflits. La participation citoyenne et la création de nouvelles solidarités font également partie des objectifs visés dans ce projet.

Les promoteurs du projet ont également identifié comme résultats attendus de ce type de projet un traitement conséquent des plaintes des résidants, des commerçants et des groupes

sociaux relativement aux incivilités, une diminution des tensions et des conflits répertoriés par les services compétents (police, bureau Accès Montréal, élus, etc.) et une augmentation du sentiment de sécurité des résidants. On souhaitait également que le projet suscite une meilleure intégration des interventions effectuées par les partenaires, la réalisation de projets concrets liés à l'amélioration de la sécurité urbaine et visant l'appropriation des espaces publics par les résidants ainsi qu'une meilleure connaissance des droits et devoirs de chacun.

4.4 La structure organisationnelle du projet

Pour assister la médiatrice et procéder aux différentes évaluations du projet, un comité de suivi est mis en place. Il est composé de représentants de l'arrondissement, du poste de police du quartier (PDQ-22), du CLSC, d'organismes sociocommunautaires et de l'institution responsable de la formation de la médiatrice. Les chercheurs de l'école de criminologie de l'Université de Montréal chargés de faire l'évaluation du projet se joignent au comité de suivi. Il est prévu que ce comité se réunisse sur une base mensuelle (ou plus au besoin) et participe aux évaluations suivantes : évaluation qualitative et quantitative des plaintes traitées et des projets locaux, suivi du travail de la médiatrice et de la qualité du soutien apporté à cette dernière, évaluation du niveau de participation citoyenne, sondage de satisfaction auprès des parties ayant participé à un processus de médiation (Contrat de ville, 2004).

Il est prévu que des démarches auprès du plus grand nombre possible de partenaires soient entreprises en vue d'établir des ententes explicites facilitant la prise de décisions particulièrement lorsque des interventions concrètes impliquant des ressources spécialisées sont nécessaires. Selon les promoteurs, le projet de médiation de quartier peut déjà compter sur l'ensemble des participants aux activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie. Toute association à des projets axés sur le travail de proximité est encouragée, particulièrement ceux visant les clientèles marginalisées. Ainsi, le médiateur peut être appelé à travailler de concert avec des intervenants de première ligne œuvrant sur le terrain et vice versa. Selon les promoteurs du projet, une médiation réussie ne peut être que le fruit de la participation de tous (Contrat de ville, 2004).

À la suite à des entretiens téléphoniques avec des intervenants du Regroupement des organismes de justice alternative (ROJAQ) et du Centre international de résolution de conflits et de médiation (CIRCM), la médiatrice retient le CIRCM comme organisation chargée de procéder à sa formation en médiation sociale. Le dynamisme et l'expérience de travail de l'intervenante contactée (médiation dans des quartiers dits sensibles aux États-Unis) ont été des facteurs décisifs. Le CIRCM est un organisme à but non lucratif fondé au début des années 1990. À l'origine, le Centre a été mis sur pied pour développer des projets de médiation scolaire dans les écoles primaires et secondaires. Ce programme est connu sous le nom « Vers le pacifique ». En 2001, le CIRCM s'est engagé dans le développement de la médiation communautaire et sociale.

La médiatrice a reçu sa formation les 17 et 18 novembre 2004 pour un total de 16 heures. Cinq autres intervenantes provenant de l'arrondissement de Montréal-Nord (stagiaires du Centre Mariebourg et professionnels du CLSC) assistaient à ces deux journées de formation. Une autre journée de formation est prévue dans le contrat et dont le contenu reste à déterminer.

Les principaux thèmes abordés durant cette formation étaient les suivants : un rappel des concepts théoriques tels que le conflit (causes et manifestations, types de conflit, normalisation), la médiation sociale (historique, définition et processus de résolution de conflits). Les phases et les étapes du processus de médiation ainsi que la mise en place des conditions facilitant une médiation (la co-médiation, les procédures, la préparation de la rencontre et les habiletés communicationnelles) ont également été abordées dans le cadre de la formation.

Une équipe de bénévoles est également pressentie pour venir se greffer en cours de route au projet et assister la médiatrice dans son travail.

4.5 Définition des tâches du médiateur

Globalement, les tâches du médiateur permettant la réalisation des objectifs sont identifiées comme telles dans le Contrat de ville (Ville de Montréal, 2004) :

1. Élaborer et mettre en œuvre un mode opérationnel de résolution de problèmes;
2. Traiter les plaintes ou demandes provenant de la Ville de Montréal, du PDQ-22, des résidants, des organismes, des commerçants et des instances de concertation du quartier, ceci dans les cas où une médiation s'impose;
3. Intervenir au niveau d'irritants sociaux concrets (dépôts sauvages de déchets, cohabitation difficile, facteurs d'insécurité, différends entre les résidants, non-respect des règlements municipaux);
4. Élaborer ou participer à des projets visant à réduire ou à éliminer des tensions (création d'une équipe de bénévoles formés à la médiation, projets d'insertion sociale axée sur la médiation, projets d'« empowerment », d'identification des problèmes, de consultation);
5. Référer les personnes lorsque nécessaire aux services ou intervenants appropriés (PDQ, directions municipales, services de santé, organismes communautaires);
6. Participer aux instances de concertation concernées.

Voilà donc ce qui était prévu pour le projet de médiation sociale de Sainte-Marie dans le Contrat de ville. Nous allons maintenant présenter ce qui, dans l'action, a été réalisé pour implanter ce projet.

4.6 Les activités d'implantation

Pour les fins de notre évaluation, les données quantitatives quant à la phase ont été colligées principalement de septembre à décembre 2004. Compte tenu de l'évolution du projet, nous considérons important de signaler que ce projet a vécu de façon presque virtuelle de janvier à avril 2005 en raison de l'incertitude quant à la reconduction des réallocations budgétaires de ce projet. Selon un informateur travaillant à la ville de Montréal, cette situation était tout à fait exceptionnelle et n'était absolument pas attribuable à un doute quant à la pertinence du projet de médiation sociale dans ce quartier.

4.6.1 Les effectifs du projet

Le 7 septembre 2004, suite à un concours d'embauche, la médiatrice est engagée dans le projet de médiation citoyenne de quartier. Son excellente connaissance des problématiques et des ressources du quartier, son expérience reconnue dans le travail d'intervention et d'animation auprès des jeunes et des familles, son expérience en médiation auprès des adolescents ainsi que son engagement dans des organismes œuvrant à la revitalisation du quartier ont été des atouts majeurs à sa sélection.

Une discussion s'engage au comité de suivi le 25 novembre 2004 sur la place des bénévoles dans le projet de médiation. La médiatrice explique que la médiation de quartier devrait idéalement être portée par des bénévoles donnant comme exemple le projet des « community boards » de la ville américaine de San Francisco. Par contre, la coordination générale du projet et l'encadrement des bénévoles sont absolument nécessaires pour éviter la démobilitation des gens; cela prend aussi un volume suffisamment intéressant pour garder l'intérêt des bénévoles. Comme le projet est encore en mode démarrage et qu'il y a eu très peu de demandes de médiation ou de résolutions de conflit jusqu'ici, le comité de suivi convient d'attendre avant de se lancer dans la construction d'une équipe de bénévoles.

4.6.2 Les locaux et les équipements

Le projet de médiation sociale a son propre bureau au centre Jean-Claude Malépart qui est situé tout près d'une station de métro et facilement accessible pour tous les résidants du quartier. Les réunions du comité de suivi ont également lieu dans les locaux du centre. La médiatrice a accès aux services téléphoniques du centre. Elle dispose également d'un téléphone cellulaire réservé au projet et d'un accès au courrier électronique. La réceptionniste du centre peut également prendre les messages et les acheminer directement à la médiatrice. Cette dernière a également accès à la papeterie et photocopieuses de l'organisme. Cependant, compte tenu des facilités de communications électroniques, la médiatrice a préféré travailler à son domicile et elle a occupé très ponctuellement le local qui lui avait été assigné.

4.6.3 Le comité de suivi

Le comité de suivi du projet a été composé des membres suivants : un conseiller en développement à la Ville de Montréal, un membre administrateur du projet de médiation et directeur du Centre Jean-Claude Malépart, une représentante d'un organisme sociocommunautaire du quartier, un agent sociocommunautaire du PDQ-22 et une de recherche de l'Université de Montréal. Le représentant du CIRCM, celui du CLSC et le représentant d'un organisme sociocommunautaire du quartier initialement désignés dans le contrat de ville n'ont jamais participé aux rencontres du comité de suivi. Leur absence est, semble-t-il, imputable à un manque de disponibilités.

Le comité s'est réuni dès le mois de septembre 2004 à un rythme mensuel pour les quinze mois d'expérimentation du projet. Les principaux éléments à l'ordre du jour constituaient la plupart du temps un bilan de la part de la médiatrice sur les activités de résolution réalisées au cours du mois.

En décembre 2004, la médiatrice n'a reçu aucune nouvelle demande de résolution de conflits et s'interroge sur la portée du projet s'il ne couvre que des cas isolés dans le quartier. Le comité de suivi prend acte de la nécessité de circonscrire le site d'expérimentation du projet compte tenu de l'étendue du territoire du quartier Sainte-Marie, des différences importantes de problématiques dans chacune des quatre paroisses de Sainte-Marie et surtout des ressources limitées du projet de médiation (une seule médiatrice). Il estime que le traitement de cas isolés à la grandeur du quartier risquerait de diluer les impacts réels de la médiation et de ne pas rendre compte du potentiel et des limites de ce mode de résolution des conflits. L'équipe de recherche renforce cette suggestion et souligne la nécessité de redéfinir et de recentrer le projet vers des objectifs plus réalistes et plus facilement mesurables, notamment celui de permettre aux citoyens du quartier d'avoir recours à un service leur permettant de régler leurs différends et leurs litiges. L'équipe suggère également de bien dissocier les objectifs des effets potentiels du projet. Elle recommande aussi que certains objectifs présents dans le contrat de ville telles la lutte contre l'exclusion sociale, la prévention de la criminalité et de la violence et l'augmentation du sentiment de sécurité soient davantage considérés comme des effets potentiels ne pouvant être évalués qu'à beaucoup plus long terme. Des objectifs à court terme liés à la

promotion du service auprès des résidants d'un quadrilatère déterminé et, au degré de connaissance de celui-ci parmi la population, à l'utilisation effective de celui-ci, ainsi qu'au degré de satisfaction à son égard sont adoptés.

La médiatrice soumet aux membres du comité de suivi deux propositions d'intervention. La première dans une tour d'habitation de type HLM identifiée comme étant un lieu résidentiel empreint de tensions et la deuxième dans une ruelle située dans un quadrilatère réputé pour être un milieu de vie conflictuel. Le comité de suivi décide à l'unanimité de cibler les interventions du projet dans ce quadrilatère bien précis en raison de la présence de multiples problématiques dans ce secteur, du phénomène de ghettoïsation identifié notamment par la police et de la possibilité d'établir des partenariats avec certains organismes et une association de résidants déjà impliqués sur le terrain. Une présence et une visibilité accrues dans ce secteur au printemps et à l'été 2005 par le biais d'ateliers de résolution de conflits et par un arrimage avec les autres ressources et projets œuvrant dans cette partie du quartier ont constitué les principaux éléments du plan d'action pour l'année 2005.

Une recommandation était également faite par l'équipe de recherche à l'effet d'élargir la composition du comité de suivi à des partenaires sélectionnés en fonction de leur capacité à soutenir la philosophie d'un projet, axée sur la participation citoyenne à la résolution des conflits (par exemple, en intégrant des représentants d'association de locataires et des résidants).

4.6.4 Les activités de promotion

Après avoir échangé avec certains membres du comité de suivi et pris connaissance des documents de référence, la médiatrice se sent suffisamment familiarisée avec le projet pour aller, en octobre 2004, le présenter aux organismes communautaires du quartier. Elle constate alors beaucoup de changements au sein des organismes rencontrés. Les effectifs sont en renouvellement et les nouveaux intervenants sont en période d'intégration et d'adaptation au quartier. Une certaine insécurité est palpable chez les intervenants lorsque la médiatrice aborde la question de créer un partenariat ouvert, certains organismes craignant de perdre leur clientèle et de ne plus pouvoir justifier leurs services.

D'après le bilan déposé par la médiatrice en décembre 2004, un total de trente organismes¹⁶ et vingt-neuf commerçants (restaurants, dépanneurs, commerçants) ont été sensibilisés au projet.

En novembre 2004, des outils promotionnels préparés par la médiatrice en collaboration avec un professionnel en graphisme sont soumis au comité de suivi mais, ce n'est qu'au mois de mars 2005, que les membres du comité de suivi l'entérinent étant donné l'incertitude concernant la reconduction du projet. Les outils de promotion choisis par le comité de suivi sont des dépliants en couleur de format 8½ x 11 pouces, des affiches, des petites cartes professionnelles facilement distribuables par les policiers et pouvant se mettre sur un réfrigérateur (une habitude permettant le rappel visuel rapide des ressources utiles). La page de présentation du dépliant fait référence aux objectifs de la médiation en utilisant la formule des acrostiches ; ceux-ci sont présentés sous la forme des 4 D : diminuer les tensions, discuter du problème, détecter les solutions et décider ensemble. À l'intérieur du dépliant, retrouvons une définition de ce qu'est un conflit, de son caractère normatif et une invitation à la participation au règlement des conflits. L'historique du projet et les raisons de son application dans le quartier sont également présentés.

Ce n'est seulement qu'en mai 2005 que les outils de promotion sont finalement disponibles. La médiatrice rencontre et informe alors les policiers du poste de quartier (PDQ-22) soit les 10, 11 et 16 mai 2005. Ces rencontres se sont tenues lors des rassemblements des policiers entre deux quarts de travail (communément appelés dans le milieu policier les « fall-in »), de telle sorte que les six relèves ou groupes de patrouille ont été informés de ce projet et ont reçu des cartes de promotion du service de médiation. Le commandant, les agents sociocommunautaires, le sergent, le lieutenant, le sergent détective ont aussi assisté à au moins une de ces rencontres. Un total approximatif de 40 policiers, soit tout près de 67% des effectifs du poste de quartier ont ainsi été informés de l'existence de ce projet dans le

¹⁶ Les organismes de politique municipale (bureau des élus de l'arrondissement Ville-Marie, centre de développement économique de Montréal, agence de développement social et culturel; les institutions scolaires, les services de sécurité, les centres de la petite enfance, les services d'hébergement, les organismes de cuisine collective, les organismes de distribution alimentaire et vestimentaire, les organismes de soutien et de formation aux adultes, les centres de programmes et d'activités, les organismes qui s'occupent des problèmes de dépendance, les centres pour jeunes, les équipes pastorales.

quartier. La médiatrice s'est entretenue avec chacune des équipes pendant parfois trente minutes et elle leur a présenté des situations-types pouvant être traitées par le service de médiation. Les cartes postales promotionnelles ont été distribuées à tous les patrouilleurs du PDQ. Le format choisi pour la carte postale s'est avéré excellent puisque les policiers pouvaient les insérer facilement dans leurs petits carnets de poche. Il semble que ces cartes traînaient depuis un petit bout de temps sur les bureaux au poste de police, mais comme il n'y avait pas eu de présentation formelle, elles sont restées inutilisées jusqu'à ce que la médiatrice rencontre les policiers (source : informateurs-clés)¹⁷.

Les policiers rencontrés ont reconnu avoir reçu ces premières informations avec un certain scepticisme; ils craignaient l'addition de procédures et une bureaucratisation jugée inutile. Ils manifestaient par ailleurs une résistance à changer leurs habitudes dans ce type de situations. Puis, à un moment donné, ils ont été appelés à gérer une situation tellement similaire à celle présentée par la médiatrice qu'ils ont décidé de faire un essai. Ils ont constaté que les résidants accueillaient très bien la venue de ce nouveau service et en furent rassurés. Les policiers ont compris que le service de médiation offrait aux résidants impliqués dans un conflit et aux policiers une deuxième option dans ce genre de situations. Ils se sont rendu compte surtout qu'ils n'étaient plus systématiquement appelés à certaines adresses problématiques.

Les policiers que nous avons rencontrés ont décrit la façon dont ils présentaient le service de médiation lors de leurs interventions en insistant beaucoup sur l'incapacité de la police à régler ce genre de conflits, sur la gratuité et l'efficacité du service, sur la neutralité de la médiatrice et sur l'implication de la ville et de l'arrondissement dans la mise en œuvre de ce nouveau service.

La médiatrice a également elle-même distribué ses cartes promotionnelles en effectuant un démarchage dans le quartier au mois de mai et de juin 2005. Son sondage réalisé auprès des résidants lui a permis de présenter davantage le service de médiation. Des affiches ont été posées dans les endroits publics, dans les commerces du secteur et le document de

¹⁷ Pour préserver l'anonymat des personnes ressources, nous nous limiterons à cette présentation de nos sources de référence.

présentation a circulé dans les institutions scolaires et les organismes communautaires. Le projet a également fait l'objet de courts articles dans les journaux locaux tels que *L'Itinéraire* et *Ville-Marie*.

Un total de 80 heures a été consacré aux activités de promotion pour la période de septembre 2004 à décembre 2004.

4.6.5 Les activités de partenariat

Certains dossiers de résolution de conflits ont nécessité des activités de partenariat avec des organismes de support à la clientèle ciblée démunie du quartier, plus particulièrement la clientèle avec des problématiques de santé mentale. Des activités de partenariat avec l'agent sociocommunautaire du service de police ont également eu lieu et l'importance de démarquer les interventions de médiation sociale des opérations policières a été relevée par les membres du comité de suivi. Il demeure évident que le poste de quartier est un partenaire important dans l'orientation de certains dossiers au service de médiation sociale. Deux rencontres ont également eu lieu avec l'attachée politique du maire de l'arrondissement pour évaluer la nature des plaintes acheminées à l'arrondissement.

Un partenariat avec l'Office municipal d'habitation est également prévu. Les besoins sont importants dans ce type d'habitation dans lequel les tensions et les conflits semblent élevés. Une concertation est cependant indispensable pour ne pas dédoubler les interventions. Les activités de partenariat ont nécessité tout près de 50 heures de travail de septembre à décembre 2004.

Comme nous venons de le voir, le projet de médiation sociale de Sainte-Marie est issu de la volonté d'acteurs différents du milieu et des élus de l'arène politique tant municipale que provinciale pour tenter notamment de réduire les tensions dans le quartier et permettre aux citoyens de se réappropriier les espaces publics. L'implantation du projet a connu certaines difficultés et les membres du comité de suivi ont dû procéder à certains ajustements et circonscrire davantage le projet.

La rationalisation des effectifs de ce projet à une seule personne et le fait que son expertise de la médiation était principalement reliée au domaine familial ont pu favoriser l'orientation de ce projet vers un modèle plus professionnalisé. Même si la médiatrice concevait que la médiation de quartier devrait idéalement être portée par des bénévoles comme le projet américain des « community boards », le recrutement de résidants comme médiateurs a été retardé jusqu'à ce qu'un volume de demandes soit satisfaisant, puis, abandonné compte tenu du faible volume de dossiers référés. Cette prudence à mobiliser les habitants du quartier dans ce projet a peut-être empêché une diffusion plus directe de ses objectifs à la base c'est-à-dire aux résidants et amputé le projet d'antennes locales, dénuées de pouvoir hiérarchisé qui auraient pu l'alimenter davantage.

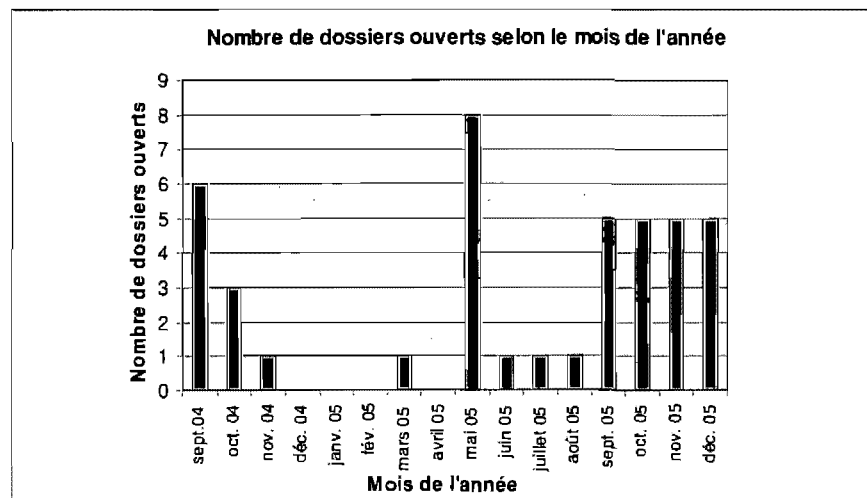
Les derniers six mois du projet nous ont tout de même révélé certains éléments de son potentiel. Nous verrons dans les prochains chapitres qu'il a servi les intérêts de ses usagers et qu'il a semblé produire certains impacts.

CHAPITRE V : Les interventions

Dans ce chapitre, nous allons décrire et analyser le cheminement et le profil des situations référées au service de médiation sociale. Le formulaire de gestion des situations conflictuelles consigné par la médiatrice pour chaque situation référée au service de médiation nous a permis d'enregistrer les plaintes de manière détaillée et de pouvoir dresser un profil des participants, des plaintes et des ententes. Des graphiques et des tableaux seront utilisés comme soutiens visuels pour présenter des données telles que le volume mensuel des situations, les sources de référence, les délais d'intervention, la nature des plaintes et des interventions ainsi que les types de règlement. Des données sur le profil des acteurs impliqués dans une situation conflictuelle ayant été référés au service de médiation sociale feront également l'objet d'analyses.

1. Le volume de situations traitées

Le premier graphique présente les données sur le volume mensuel des situations référées au service de médiation sociale au cours de la période de septembre 2004 - décembre 2005.



Graphique 1 : Le volume mensuel des situations traitées

On constate que, depuis le 1^{er} septembre 2004, un total de 39 dossiers ont été traités par le service de médiation de Sainte-Marie. Les résultats présentés dans le graphique 1 montrent bien un déblocage important à partir du mois de mai 2005. Ce changement correspond à la

campagne de promotion que la médiatrice a menée au mois de mai 2005. Cette stratégie s'est avérée très efficace, puisqu'à partir du mois de mai, les demandes de services ont commencé à se matérialiser. Comme le suggère le graphique 1, on peut observer une certaine régularité dans les demandes de septembre à décembre 2005. Au cours de cette même période, la police a référé en moyenne cinq dossiers par mois. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le chapitre ayant trait à l'implantation, l'absence de demandes de services de janvier à avril 2005 traduit bien la paralysie du projet pendant cette période. L'incertitude quant à la reconduction du projet et l'incapacité de promouvoir le projet (absence d'outils de communication) en sont les principales raisons.

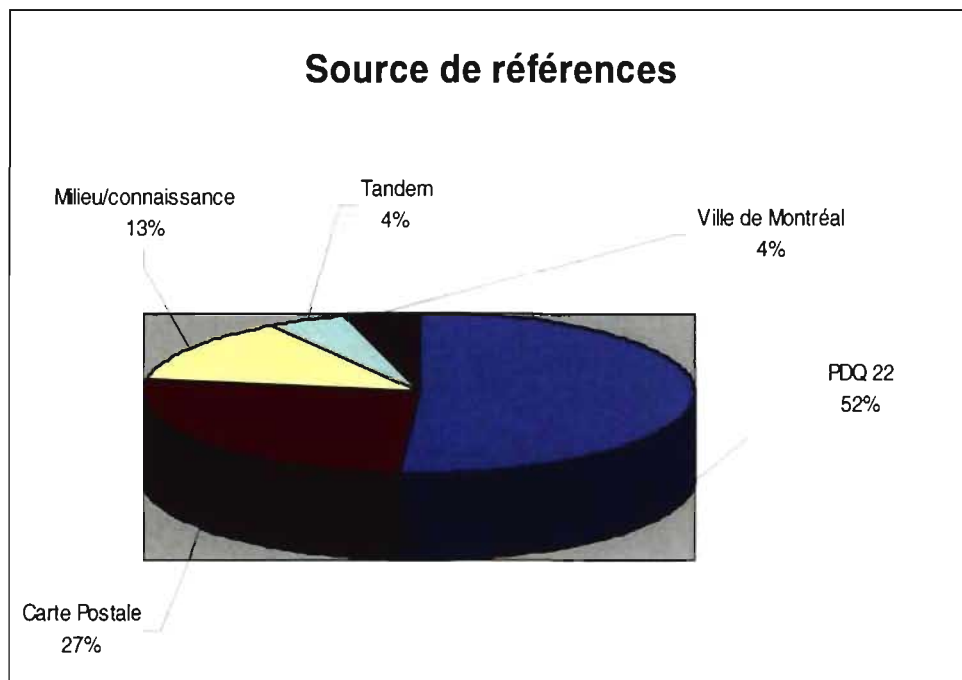
La période estivale est cependant un peu décevante compte tenu du fait que seulement trois dossiers ont été acheminés au service de médiation sociale. Dans la stratégie d'action du projet, l'été représentait pourtant une période de l'année propice à la promotion et à l'utilisation du service. Il est établi qu'à cette période de l'année, les résidants passent plus de temps à l'extérieur de leur logement, qu'ils sont plus sujets à être en relation avec leurs voisins et plus exposés aux conflits. Des interventions concertées avec d'autres organismes déjà implantés dans le quadrilatère ciblé devaient également être réalisées et offrir au projet une bonne visibilité dans ce secteur précis. Cette concertation ne s'est pas réalisée : certains organismes n'ont pas répondu à l'appel et d'autres ont limité leur implication au support technique. Le projet « Crotte-Crotte, tout propre, l'affaire est dans le sac »¹⁸ qui a bien fonctionné pendant quelques semaines a fait l'objet par la suite d'attaques, de critiques (des bénévoles qui s'affairaient à changer les sacs se sont fait insulter et intimider) et de sabotages (on mettait dans les sacs toutes sortes de déchets). Il est devenu très rapidement le projet d'une seule personne, la médiatrice. Les organisations présentes dans cette ruelle qui partagent pourtant les mêmes objectifs d'embellissement de la ruelle n'ont pas réagi devant la déroute du projet, et ont parfois même contribué à alimenter les critiques. Il est devenu assez évident que toutes les interventions venant du service de médiation dans ce quadrilatère (incluant la ruelle) devaient préalablement obtenir l'aval des associations de locataires du secteur. La médiatrice a estimé préférable de continuer à répondre de façon

¹⁸ Projet collectif de ramassage des excréments de chiens dans la ruelle suite à une plainte de résidants. De petites poubelles ont été installées dans des endroits stratégiques; des bénévoles se chargeaient de remplacer les sacs. Tous les propriétaires de chiens dans la ruelle ont été rencontrés et informés de ces installations. Une semaine plus tard, il n'y avait plus d'excréments dans la ruelle.

ponctuelle aux demandes de service. Elle voulait également être disponible pour répondre aux cas référés par la police et offrir un service consistant avec sa nouvelle campagne de promotion. Certes, les vacances des intervenants référents et des acteurs principaux de ce projet peuvent aussi expliquer en grande partie cette diminution de demandes par rapport au mois de mai.

1.1 Les sources de référence

Le prochain graphique (graphique 2) nous donne des informations sur les sources de référence des situations conflictuelles ou problématiques.



Graphique 2 : Source de références des situations

Comme nous le constatons, le poste de police de quartier (PDQ-22) constitue la principale source de référence des plaintes adressées au service de médiation sociale. Celles-ci proviennent du service de police dans une proportion de 52% du total des sources de référence. Un des outils de promotion du projet, la carte postale, arrive en deuxième position comme source de référence et a apporté 27% des dossiers au service de médiation sociale. Il faut cependant prendre en considération le fait que la distribution de ces cartes

n'a pas été exécutée seulement par la médiatrice. Les policiers du PDQ-22 se sont également servis de cet outil promotionnel pour référer des résidants aux prises avec des conflits de voisinage. La médiatrice a distribué près de 8 000 cartes aux résidants du quartier lors de son démarchage réalisé aux mois de mai et juin 2005. Nous n'avons malheureusement pas le décompte des cartes distribuées par les policiers. Les deux patrouilleurs que nous avons rencontrés disent avoir donné, à eux seuls, tout près d'une vingtaine de cartes. Il est fort probable que d'autres policiers ont également utilisé cet outil de promotion. Comme nous l'avons souligné précédemment dans le rapport, les références provenant des milieux communautaires arrivent au troisième rang avec 17% du total des sources de référence et la ville de Montréal arrive en dernier avec un taux de référence de 4%.

Le partenariat établi avec la police nous apparaît être une percée importante dans ce milieu dont la culture de partenariat avec des organismes communautaires est peu développée. En effet, il semble que la référence des dossiers à d'autres institutions soit mal perçue dans le milieu policier et soit interprétée comme étant le signe d'une incapacité ou d'une discrimination sélective en faveur de cas plus « police » (source : informateurs : policiers). Selon les policiers rencontrés, il est vraiment exceptionnel que la police réfère des dossiers à un « civil ». Pour les deux policiers rencontrés, les dossiers référés ont été davantage transmis à la médiatrice en sa qualité de personne connue et reconnue de l'organisation, qu'au service de médiation sociale en tant que tel. Les efforts déployés par la médiatrice pour rencontrer personnellement tous les policiers au moment des relèves, à des heures parfois indues, sa capacité à transmettre avec humour et respect le quotidien des résidants de Sainte-Marie, sa volonté de partager avec les policiers les impacts du travail en partenariat par le biais d'une deuxième série de rencontres de rétroaction n'ont fait que renforcer sa crédibilité auprès des policiers du PDQ-22. Il faut rappeler également que les policiers n'ont été vraiment informés de l'existence et de la mission de ce service qu'à partir du mois de mai, soit huit mois après le démarrage du projet.

Intervalle entre la demande et le service Jours (jours)	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Même jour	5	12.8	12.8
1	13	33.3	46.2
2	10	25.6	71.8
3	3	7.7	79.5
4	2	5.1	84.6
5	1	2.6	87.2
6	1	2.6	89.7
10	1	2.6	92.3
14	1	2.6	94.9
15	2	5.1	100.0
Total	39	100.0	

Tableau II : Le délai d'intervention

1.2 Les délais et la durée de l'intervention

Les outils de cueillette des données pour chaque dossier nous ont permis d'établir le délai entre la demande de service et la prestation de service. Le numéro de téléphone inscrit sur les outils promotionnels était celui du bureau de réception du Centre Jean-Claude Malépart. La réceptionniste pouvait rejoindre rapidement la médiatrice sur son téléphone cellulaire et lui transmettre ses messages. La moyenne calculée pour le délai entre le moment où la médiatrice reçoit le message et son retour d'appel pour les 39 dossiers est, comme nous l'indique le tableau 1, de 2,9 jours. Une grande majorité des résidants (80%) ont eu un retour d'appel de la médiatrice dans les deux jours suivant leur demande de service

Le tableau 1 (le délai d'intervention) nous indique que 13% des personnes ayant contacté le service de médiation ont obtenu le jour même un retour d'appel de la médiatrice. Les intervalles de 10, 14 et 15 jours sont attribuables à des demandes qui ont été enregistrées un peu avant la période des Fêtes (21 décembre), et n'ont pu être traitées avant la fin du mois de décembre.

La durée de l'intervention (voir tableau 2) a été calculée entre le moment où la médiatrice prenait contact avec le résidant et le moment où son intervention prenait fin. La durée moyenne d'intervention de la médiatrice a été, comme nous l'indique ce tableau, de 18,7 jours pour les 39 dossiers. Cinq demandes ont été traitées en une journée (soit 12,8% du

total des demandes) et la moitié des demandes (51,3%) ont été traitées en l'espace de deux semaines. Il faut bien comprendre que les jours/intervention ne sont pas des jours continus. Le dossier qui a nécessité 126 jours est un dossier qui impliquait une personne avec des problèmes de santé mentale qui rappelait constamment la médiatrice pour se plaindre de l'attitude de ses voisins. De façon générale, les dossiers impliquant plusieurs plaignants ont demandé plus de temps puisque la médiatrice devait rencontrer toutes ces personnes. Les dossiers impliquant une demande de transfert dans un autre HLM ont également été plus longs à traiter, parce qu'il fallait monter un dossier avec pièces justifiant la demande de transfert. Le seul dossier de médiation compte 65 jours d'intervalle entre le début et la fin de l'intervention, notamment parce que la rencontre de médiation a dû être reportée à deux occasions pour des raisons de non disponibilité de l'une des parties. Le dossier impliquant un groupe de jeunes vivant en marge a nécessité lui aussi beaucoup de temps, en raison de la concertation avec plusieurs organismes (PDQ-22, Service des incendies, Tandem, Ville de Montréal) qu'il a requis.

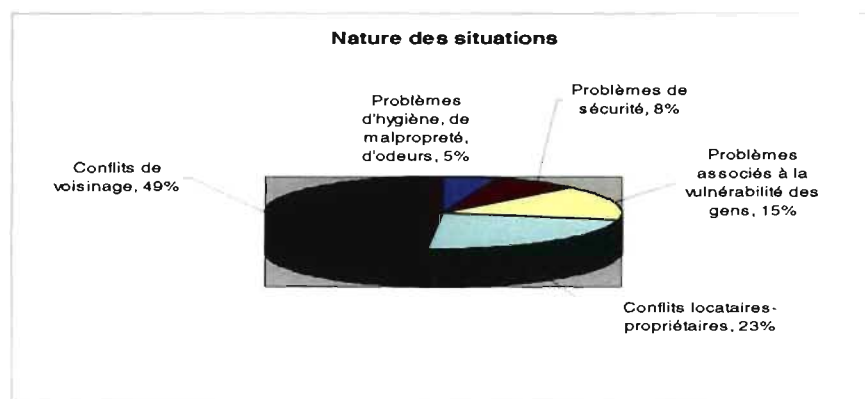
Tableau III : La durée de l'intervention

Durée de l'intervention	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
0	1	2.6	2.6
1	5	12.8	15.4
2	3	7.7	23.1
3	2	5.1	28.2
4	2	5.1	33.3
5	2	5.1	38.5
7	1	2.6	41.0
10	1	2.6	43.6
14	3	7.7	51.3
15	4	10.3	61.5
20	3	7.7	69.2
21	5	12.8	82.1
25	1	2.6	84.6
40	2	5.1	89.7
45	1	2.6	92.3
65	1	2.6	94.9
70	1	2.6	97.4
126	1	2.6	100.0
Total	39		

1.3 La nature des situations

Les situations référées au service de médiation sont de natures diverses. Nous avons identifié au cours du projet deux types de situations particulières : des situations-problèmes et des situations de conflits. Des différences existent entre un problème et un conflit. Selon les définitions du Petit Larousse (1999), un problème consiste en « une difficulté souvent complexe à laquelle on est confronté » (Le Petit Larousse illustré, 1999, p.825), alors que le conflit est défini comme « un antagonisme, une opposition de sentiments, d'opinions, de motivations ou de conceptions contradictoires chez une même personne entre des personnes ou des groupes » (Le Petit Larousse illustré, 1999, p.247). Le problème est donc plus de l'ordre d'une embûche, d'une difficulté, d'une absence de ressources et ne constitue pas nécessairement un conflit. En utilisant ces paramètres, nous avons pu recenser, comme le présente le graphique 3, 28 situations conflictuelles (71,7% de l'ensemble des dossiers) et 11 situations problématiques (30,7%).

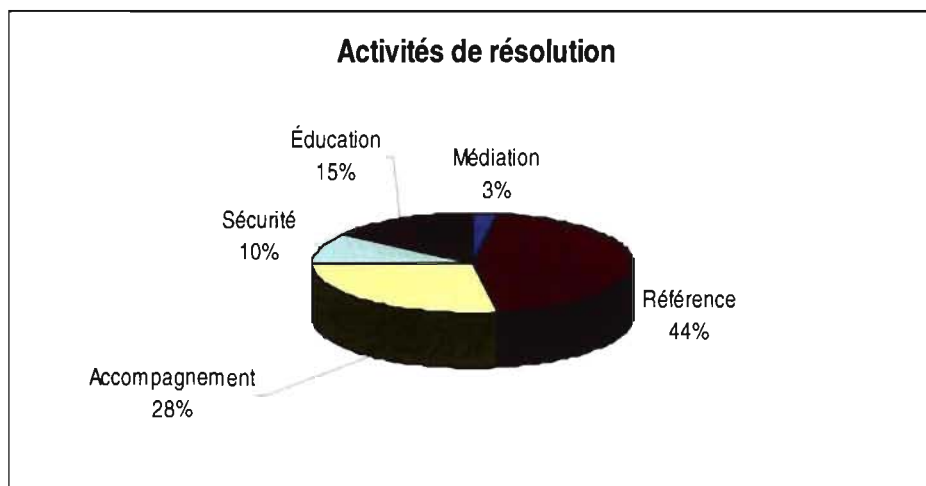
Comme nous pouvons le voir dans le graphique 3, les conflits interpersonnels et de voisinage arrivent en tête avec 17 dossiers soit 49% de l'ensemble des situations traitées. Les conflits impliquant des locataires et des propriétaires arrivent au deuxième rang avec neuf dossiers, soit 23%. Les conflits ou problèmes mettant en cause des personnes plus vulnérables vivant des problèmes de santé mentale, se trouvant en situation d'itinérance ou de prostitution sont au nombre de 6 soit 15% du total des dossiers. Les problèmes de sécurité ne représentent que 8% des dossiers (3). Enfin, les problèmes occasionnés par le manque d'hygiène, la malpropreté des lieux, les odeurs incommodantes ne touchent que 5% de l'ensemble des dossiers, c'est-à-dire 2 dossiers précisément.



Graphique 3 : Nature des situations référées

1.4 Les activités de résolution de conflits ou de problèmes

Le graphique 4 présente les différentes activités de résolution utilisées dans le cadre du projet de médiation sociale.



Graphique 4 : Les activités de résolution

On peut constater, d'après le graphique 4, qu'outre l'écoute qui a été effectuée dans 100% des dossiers, la référence constitue une des principales activités de résolution des conflits ou des problèmes. Sur les 39 demandes adressées au service de médiation, la référence a été utilisée comme outil de résolution dans 44% des cas; l'accompagnement arrive en deuxième place avec 28%. On remarque que la médiation n'est utilisée que très marginalement comme outil de résolution des conflits, puisqu'elle ne forme que 3% des activités du service. Un projet plus collectif impliquant cinq ou six bénévoles a également été réalisé au cours de l'été dans le quadrilatère ciblé pour réduire les inconvénients et les irritants causés par les excréments de chiens dans une ruelle, et inviter les résidents propriétaires d'animaux à se responsabiliser et à respecter davantage leur milieu de vie.

1.5 Le nombre de plaignants par dossier

Nous avons comptabilisé 83 plaignants et 62 mis en cause dans les 39 dossiers traités par le service de médiation. Nous avons davantage de plaignants que de mis en cause car certains dossiers impliquaient plus d'un plaignant. Par exemple, il est arrivé que des dossiers concernent plus de cinq plaignants. Ce fut le cas entre autres de locataires dans un bloc

appartement qui se plaignaient du comportement dérangeant d'une résidante du même immeuble. Les deux tiers (65,1%) des dossiers ne comptent généralement qu'un seul plaignant, et 17,8% en comptent deux. On retrouve le même phénomène du côté des mis en cause; 71% des dossiers n'impliquent qu'une seule personne.

1.6 Le profil des acteurs impliqués

Nous allons présenter dans cette partie le profil général des acteurs impliqués dans un conflit en comparant le profil des plaignants et des mis en cause. Des données telles que l'âge, le genre, l'emploi, le statut linguistique et ethnique seront donc mises en comparaison entre les deux groupes. Il faut se rappeler cependant des limites de cette comparaison, étant donné le nombre important de valeurs manquantes qui est parfois de l'ordre de 30% pour les plaignants et de 20% pour les mis en cause. Avant de s'engager dans la comparaison des profils, voyons quels sont les liens entre les plaignants et les mis en cause.

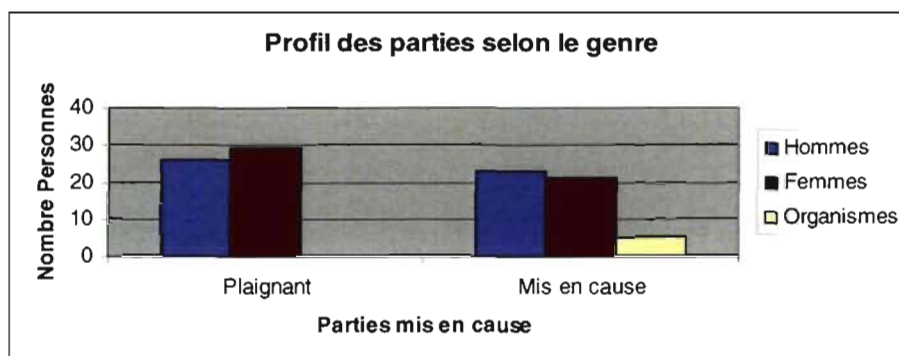
Tableau IV : Liens entre les parties

Liens entre les parties	Fréquence	Pourcentage	Cumulatif
Ne se connaissent pas	2	5.1	5.1
Liens familiaux	1	2.6	7.7
Voisins	20	51.3	59.0
Amis	1	2.6	61.5
Locataires-propriétaires	9	23.1	84.6
Organisme-clientèle	4	10.3	94.9
Total	39	100.0	

Le tableau IV nous démontre clairement que la plupart des situations ayant fait l'objet d'une référence au service de médiation résultaient de conflits de voisinage. La moitié des dossiers traités par la médiatrice (51.3%) impliquaient des résidents voisins l'un de l'autre. Les relations entre locataires et propriétaires sont également sujettes à des conflits. Sur les 39 dossiers traités par la médiatrice, 23,1% concernaient des conflits de cet ordre. Les conflits de voisinage et les conflits locataires-propriétaires représentaient à eux seuls tout près de 75% de l'ensemble des dossiers référés au service de médiation. Les résidents ayant

des litiges avec des organismes tels que la ville de Montréal (particulièrement les services municipaux d'entretien) et des corporations représentaient 10,3% des dossiers.

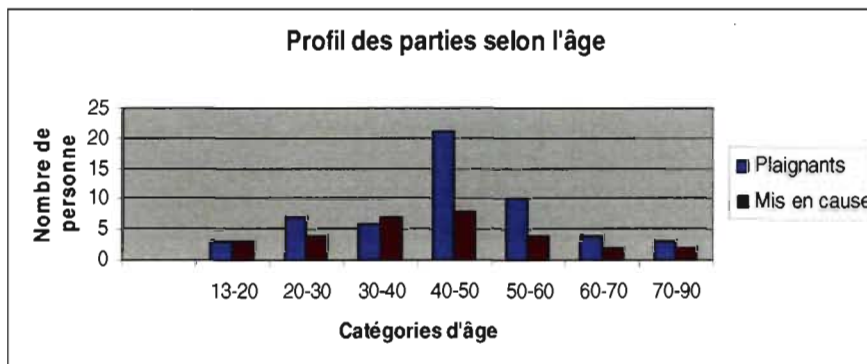
Le prochain graphique (graphique 5) présente le profil des parties (plaignants, mis en cause et organismes) selon le genre.



Graphique 5 : Profil des parties selon le genre

Comme nous pouvons le constater, l'examen du graphique 5 fait ressortir une légère prédominance des femmes dans la position de plaignant (29 femmes contre 26 hommes); une situation inverse est observée en ce qui concerne le genre des mis en cause puisque les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes (23 pour les hommes contre 21 pour les femmes).

Le graphique suivant (graphique 6) décrit le profil des parties selon les catégories d'âge.

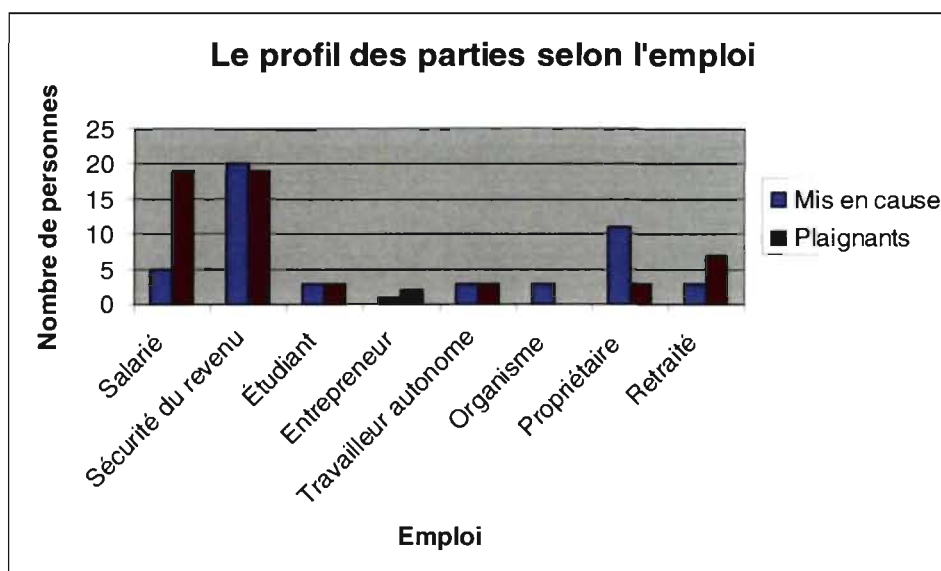


Graphique 6 : Profil des parties selon l'âge

On remarque que le profil des plaignants et des mis en cause suit relativement la même courbe et que la moyenne d'âge pour les deux se situe dans la tranche d'âges des 40-50 ans. Par contre, il y a davantage de plaignants que de mis en cause se situant dans cette catégorie d'âge.

Ces données correspondent à la moyenne d'âge des résidents du quartier Sainte-Marie si on se réfère aux données produites par la Ville de Montréal.

Le graphique 7 dresse un portrait de la situation économique des parties. On doit néanmoins rappeler que la prudence s'impose dans l'analyse de ces données puisque le pourcentage de données manquantes à ce chapitre est très élevé (34% pour les plaignants et 20% pour les mis en cause).



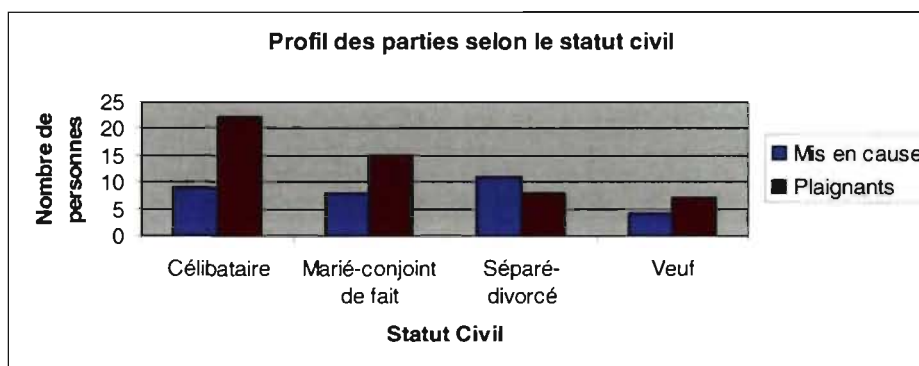
Graphique 7 : Profil des parties selon l'emploi

Ceci dit, ce graphique nous indique que la majorité des plaignants et des mis en cause (20 plaignants et 19 mis en cause) bénéficient de revenus garantis soit respectivement 35% et 40%. Par contre, on retrouve quatre fois plus de plaignants salariés que de mis en cause (19 plaignants contre 5 mis en cause), ce qui révèle à quel point les gens se trouvant dans une situation socio-économique plus favorisée ont davantage tendance à se retrouver dans une posture de requérant de droits et de réparation.

L'occurrence des conflits entre locataires et propriétaires représente la deuxième source de conflits en importance référée au service de médiation. On constate à cet égard que les propriétaires sont deux fois plus constitués en partie au conflit à titre de mis en cause (21%). Dans le contexte de précarité qui caractérise le quartier Sainte-Marie (rappelons que 14% des résidents du quartier de Sainte-Marie reçoivent les prestations de la Sécurité du revenu et dans certains quadrilatères ce taux grimpe à 22,8% (Gendron et al., 2003), il n'est pas étonnant de constater que les relations entre locataires et propriétaires sont sujettes à des litiges. Le quartier de Sainte-Marie héberge 88% de locataires, comparativement à 64,2% pour Montréal. Une bonne proportion d'unités de logement de Sainte-Marie (43%) a été construite avant 1946 alors que le comparatif pour l'ancienne ville de Montréal est de 20%. Des problèmes d'insalubrité, d'isolation, d'insonorisation, de structure du bâti sont fréquemment rencontrés dans ce quartier. En dépit de ces problèmes, les locataires consacrent en moyenne 503\$ par mois au logement et allouent au loyer brut un minimum de 30% de leur budget (Gendron et al., 2003).

Les conflits recensés entre les locataires et les propriétaires impliquaient dans tous les cas des propriétaires privés. Malgré l'importance du parc de logements sociaux dans le quartier (22,6% de l'ensemble du stock de logements), aucune demande de service n'a été adressée pour régler des situations conflictuelles entre les locataires et les administrateurs publics.

Le prochain graphique (graphique 8) donne un aperçu de la répartition des parties selon leur statut civil.



Graphique 8 : Profil des parties selon le statut civil

Nous constatons que le profil des plaignants et des mis en cause varie selon le statut civil. De manière générale, les plaignants ont tendance à être célibataires alors que les mis en cause ont tendance à être séparés ou divorcés. En effet, 26% des plaignants sont célibataires tandis que 17% des mis en cause sont séparés ou divorcés. Ajoutons que les personnes mariées ou en union de fait sont davantage dans un statut de plaignants que de mis en cause.

Pour terminer, une très grande majorité des personnes ayant été impliquées dans une situation conflictuelle référée au service de médiation sociale sont de nationalité canadienne. Seulement 8,4% des plaignants (7) et 3,3% des mis en cause (2) sont de nationalité étrangère. Ces données ne sont pas surprenantes si on tient compte du profil sociodémographique du quartier, qui ne compte rappelons-le que 15,2% d'immigrants (Gendron et al., 2003).

1.7 La nature des accords

Les dossiers acheminés au service de médiation sociale se sont finalisés par une entente dans une proportion de 64,1% (25), alors que 35,9% (14) n'ont débouché sur aucune entente. Les ententes entre les parties sont très variables dans leur contenu parce qu'elles sont adaptées à des situations conflictuelles particulières. Il est donc difficile d'en faire une nomenclature précise. La plupart du temps, ce sont des ententes qui sont accommodantes pour les deux parties. Des ententes comme : utiliser une aire de jeux plus éloignée des fenêtres pour diminuer le bruit; mettre à part des bouteilles dans un sac pour éviter que des itinérants ne déchirent ces sacs et exposent la partie plaignante à un constat d'infraction; améliorer l'entretien d'un container à déchets pour éviter les odeurs nauséabondes et le sécuriser pour prévenir des accidents; renoncer à produire des spectacles dans un logement pour des motifs de sécurité; accepter d'aller en cure de désintoxication. Des ententes ont également été établies entre le service de médiation et des organismes comme l'urgence psychosociale (UPS) pour les personnes vulnérables ayant des problèmes de santé mentale; avec les services municipaux et d'incendies de la ville de Montréal pour s'assurer de la salubrité et de la sécurité des logements; avec le PDQ-22 pour les dossiers dont l'historique d'appels est bien documenté et pour les situations impliquant des jeunes vivant en marge; avec des coopératives d'habitation, le registraire de la Ville de Montréal et la Société

d'habitation du Québec de façon à éviter la radiation et la perte du statut de coopérative; etc. Un protocole d'ententes devait également être établi avec l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMH-M) étant donné la présence importante de logements HLM dans le secteur. Ce projet n'a pu se concrétiser au printemps mais il faisait l'objet de discussions sérieuses à l'automne 2005. L'OMH-M, convaincu des impacts positifs d'un projet de cette nature était même prêt à s'impliquer activement dans un projet de résolution de conflits et de reconstruction des collectivités à l'intérieur de ses bâtiments dans ce quartier.

1.8 Le taux de réussite

Il est particulièrement difficile dans ce projet de catégoriser chacun des dossiers en termes de réussite ou de non réussite. Dans 25 dossiers, il y a eu effectivement des ententes et ces dernières sont apparues toutes satisfaisantes. Elles visaient principalement à modifier des habitudes qui dérangeaient les voisins (réduction du bruit, aires de jeux différentes, amélioration des conditions d'hygiène, rappels sur les responsabilités des membres d'une coopérative, arrêt de production de spectacles, aires de stationnement). Il est cependant très difficile d'établir le taux de réussite dans les 14 autres dossiers où il n'y a pas eu d'ententes. Des changements d'attitudes et de perceptions ont été observés lorsque les gens étaient rencontrés; cela leur a permis d'adoucir les relations, mais ces changements demeurent très fragiles. L'évaluation du taux de réussite pourrait donc s'avérer très différent si on l'évaluait à des intervalles variables. L'absence de critères bien précis pour définir ce qu'est une réussite dans le cadre de la résolution de conflits n'a pas rendu la tâche facile.

Comme nous le constatons, le projet n'a pris véritablement son envol qu'à partir du mois de mai, soit après huit mois d'implantation. Cette situation est explicable par une bonne période d'incertitude quant à la reconduction du projet. La promotion faite auprès des policiers du quartier s'est révélée efficace puisqu'ils ont été, suite à une bonne campagne de promotion, les principaux agents référents au projet. Le service de médiation s'est révélé rapide avec une moyenne de durée d'intervention de 18 jours.

Bien que les conflits interpersonnels et de voisinage arrivent en tête des dossiers traités dans le cadre de ce service, soit 49% de l'ensemble des situations traitées, on constate que

la médiation n'est utilisée que très marginalement comme outil de résolution des conflits, puisqu'elle ne forme que 3% des activités du service. Le sentiment d'avoir été écouté par une tierce personne a été relevé par plusieurs répondants comme étant un facteur contribuant à apprécier de façon positive leur expérience du service de médiation sociale.

Le service de médiation sociale a été aussi utilisé comme un service de passerelle avec d'autres services évalués comme étant plus aptes à répondre aux besoins des résidants. La référence et l'orientation des résidants à des services plus adaptés ont constitué les principales activités de résolution des conflits ou des problèmes du projet de médiation (plus de 44% des dossiers traités).

La population du quadrilatère ciblée a été invitée à participer et à gérer un projet plus collectif de gérance des déjections canines qui faisaient l'objet d'irritants de plusieurs concitoyens vivant dans le quartier. Ce projet de mobilisation collective qui n'a pas perduré a toutefois montré qu'avec des ressources limitées mais originales, on pouvait contribuer à changer des habitudes, responsabiliser des citoyens et améliorer la qualité de vie d'un bon nombre de personnes dans un territoire circonscrit.

Les ententes entre les parties ont été de nature très variables dans leur contenu parce qu'elles sont adaptées à des situations conflictuelles particulières. Il a donc été difficile d'en faire une nomenclature précise. La plupart du temps, les ententes semblent cependant satisfaisantes pour les deux parties. Le prochain chapitre sur la portée du projet nous aidera peut-être à saisir un peu plus les raisons pour lesquelles ce service a été apprécié.

CHAPITRE VI : Considérations sur la portée du projet

Comme nous le rappelions, nous n'avons pas pu nous engager dans une évaluation systématique de l'impact du projet. En raison des circonstances de notre terrain (notamment le fait que le projet était en phase d'implantation et que peu de pratiques d'intervention en tant que telles ont été réalisées), nous avons dû nous contenter de recueillir des données plus modestes au chapitre de la portée de cette initiative. Pour avoir une idée de la portée du service de médiation, nous avons effectué quelques entretiens avec des acteurs susceptibles de nous alimenter à cet égard. Pour ce faire, nous avons choisi de privilégier la perspective des usagers du service, des partenaires (policiers et intervenants communautaires) et celle de la médiatrice.

1. La perception des usagers du service de médiation

Nous avons rencontré en tout sept résidants du quartier qui ont eu affaire au service de médiation sociale. Au départ, nous avions prévu réaliser une vingtaine d'entretiens mais, en dépit de nos relances, les personnes n'ont pas répondu à nos appels. Ce faible volume de répondants représente une limite méthodologique importante que nous devons considérer lors de notre analyse.

Sur les sept personnes interviewées, trois ont participé à une médiation qui fut d'ailleurs la seule réalisée dans le cadre du projet. Il s'agit de trois hommes dont deux plaignants et un mis en cause. L'objet du litige portait sur la présence d'un « container » dans la ruelle. Un certain nombre de résidants dans ce quadrilatère s'étaient mobilisés pour reprendre possession de la ruelle et l'aménager comme aire de jeux pour les enfants. Un enfant s'est blessé en grimant sur le « container ». Cette situation a soulevé la colère de certains résidants.

Les quatre autres personnes rencontrées sont des femmes. Une d'entre elles s'est montrée particulièrement satisfaite des services de la médiatrice puisqu'elle a pu régler rapidement son problème. Un arbre s'était cassé dans la ruelle et l'empêchait de circuler. Selon elle, sans l'intervention de la médiatrice auprès des services publics municipaux, elle aurait été embêtée par cette situation pendant plusieurs jours voire des semaines.

Les trois autres femmes ont refusé le service de médiation. Elles vivaient des conflits importants avec leurs voisins et la police avait dû intervenir à quelques occasions en raison des menaces proférées entre les parties. Une d'entre elles avait finalement décidé de déménager afin de s'éviter des ennuis additionnels. Les raisons justifiant leur refus du service de médiation vont de la crainte de représailles, le manque de confiance dans la motivation réelle de l'autre partie à vouloir régler le conflit et des sentiments de colère trop présents empêchant une ouverture au dialogue avec l'autre partie.

1.1 Les motivations à accepter de s'engager dans une médiation

Le service de médiation offre une façon rapide et consensuelle de régler des litiges et d'atténuer des irritants qui pourraient autrement dégénérer. Les lenteurs administratives des organismes publics et des tribunaux, la complexité des règles juridiques, des règlements, les coûts importants associés à la défense des intérêts et des droits sont autant d'arguments mis de l'avant par les parties pour avoir accepté de s'engager dans un processus de médiation :

Il y avait une possibilité de règlement sans avoir à passer par les tracasseries juridiques, d'avoir à monter un dossier, de rencontrer un avocat de se présenter à la Cour (Plaignant-2, homme, administration, 57 ans).

C'est mieux de faire des arrangements que d'envenimer les choses et de se regarder à couteaux tirés, puis c'est de la mauvaise énergie. Parfois, il vaut mieux faire des concessions (Mis-en-cause, homme, commerçant, 40 ans).

Mais on comprend que cela aurait entraîné des coûts puis, on ne voulait pas lui imposer cela (Plaignant-2, homme, administration, 57 ans).

1.2 La portée du processus

L'analyse des entretiens permet de constater que les effets positifs identifiés par les répondants s'insèrent dans des registres différents. Par exemple, certains répondants font valoir les avantages d'être insérés dans un processus marqué par l'intervention d'une tierce personne considérée comme étant neutre. La présence d'un tiers est perçue positivement tout d'abord parce qu'elle procurerait un effet apaisant pour les parties. Le simple fait de savoir qu'il y aura une médiatrice dans le dossier semble réduire les sentiments de colère :

J'étais très en colère, très choqué après l'incident...c'était la goutte qui venait de déborder du vase; je voulais faire des démarches et que cela brasse et le fait de savoir qu'il y aurait une médiation, cela m'a radouci un peu. (Plaignant 2-homme, administration, 57 ans).

Le tiers est perçu comme ouvrant la possibilité d'un dialogue dans lequel la compréhension, le respect et le rétablissement d'un contact semblent désormais possibles :

Cela m'a permis de parler avec (l'autre partie) et de lui faire comprendre mon point de vue et d'avoir son respect, de lui montrer que je sais me défendre; cela a rétabli un contact (Plaignant 2, homme, administration, 57 ans).

J'aime mieux faire des concessions en attendant et essayer de ne pas entrer en guerre avec lui mais tranquillement essayer de lui faire comprendre (Plaignant 1, homme, chômeur, 40 ans).

Outre le fait de faire baisser la tension, on fait valoir la possibilité d'échanger de manière raisonnable dans un cadre favorisant l'objectivité :

Cela m'a donné de l'espoir qu'on pourrait traiter ce problème-là de façon raisonnable. Cela a fait baisser ma pression un peu. (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

Quand il y a un médiateur, une tierce personne, on dirait que cela fait que les gens se sentent encadrés puis, ils peuvent exprimer leurs revendications, leurs points de vue puis que finalement cela devrait être la raison. Parce que le médiateur, c'est quelqu'un qui représente un peu, je ne dirais pas la justice, mais qui va amener un côté raisonnable au conflit, une approche plus objective au conflit. Cette personne-là est mandatée; ce n'est pas un 3^{ème} voisin. C'est rassurant pour les différentes parties parce qu'elles ont confiance en cette personne-là (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

En fin de compte, la médiation, sans nécessairement résoudre le conflit, permet au moins de faire baisser la tension ce qui, dans le cas de conflits qui perdurent, est considérée comme bénéfique :

L'événement est banal et aurait pu se résoudre en quelques minutes en se parlant mais le conflit a perduré et a perturbé bien du monde...C'est plus calme maintenant (Mis-en-cause, homme, commerçant, 40 ans).

Certains interviewés mentionnent que la médiation permet de mieux saisir la réalité de l'autre et d'être sensibilisé aux conséquences de ses actions :

Nous, on veut garder un bon voisinage. Chacun a fait son bout de chemin puis on a discuté de différents points et on s'est entendu. Avant, ils n'étaient pas conscients des impacts de leurs activités sur notre quotidien; maintenant ils en tiennent compte (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

C'était quand même légitime à quelque part. Si on se met à la place de l'autre qui est là, ben c'est ok, c'est correct; on va faire pour que tout le monde soit content (Mis en cause, homme, commerçant, 40 ans).

La médiation offre l'occasion, comme on peut le saisir à travers l'extrait suivant, de prendre le recul nécessaire pour prendre conscience de ses réactions que l'on juge, à posteriori, infantiles parfois :

La dernière fois que je me suis poigné avec lui, il a descendu 25 fois les escaliers; lui, il reste au 3^{ème}, moi, je reste au rez-de-chaussée. Il a descendu 25 fois les escaliers, puis, il les remontait; moi, je ressortais puis j'allais fermer la porte de la clôture. Lui, il revenait, il ouvrait à nouveau la porte et il remontait. Toute la journée du vendredi, il a fait cela. Il avait du temps à perdre toute la journée. Moi, aussi, je m'aperçois que j'avais du temps à perdre. Ferme, ouvre, on agissait comme des petits bébés, là. Je n'étais pas mieux que lui. Je m'obstinais de même. C'est là que je lui ai dit : « si tu n'arrêtes pas mon imbécile, je vais te casser les deux jambes (Mis en cause, femme, bénéficiaire de la sécurité du revenu, 61 ans).

La médiation ne permet pas seulement de résoudre un conflit ou d'atténuer ses manifestations. Sur un autre plan, certains font valoir le fait que le processus favorise la création de liens, un des aspects d'ailleurs mis de l'avant par le contrat de ville : « cela m'a permis de connaître mes voisins » (Mis en cause, homme, commerçant, 40 ans).

Aussi, voit-on la médiation comme un moyen d'améliorer la vie de quartier en favorisant une meilleure ambiance dans le voisinage :

J'ai trouvé tout de suite que c'était génial; c'est quelque chose que j'ai découvert. Je ne pensais pas que cela existait. C'est bon d'avoir des outils pour pouvoir aider les gens, pour permettre une bonne ambiance dans le voisinage (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

D'autres apprécient le cadre formel et l'attitude respectueuse de la médiatrice procurant le sentiment d'être traité «en adulte» :

J'ai aimé cela parce que cela s'est déroulé dans un contexte très protocolaire. Il n'y avait pas d'animosité. La médiatrice nous a encadrés. On a vraiment traité cela entre adultes (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

La médiatrice sert d'interface entre les résidants et les institutions. Certains de nos répondants nous ont traduit leurs frustrations de ne pas pouvoir bénéficier des services municipaux, policiers et d'organismes tels que L'OMH-M.¹⁹ Certains nous disent avoir téléphoné pour obtenir de l'information, pour se plaindre, et n'avoir jamais reçu de retour d'appel. Parfois, le service a été rendu, mais avec des délais importants. Les gens affirment avoir de moins en moins confiance envers les institutions; ils sont désabusés. La présence de la médiatrice dans leurs démarches leur redonne un peu plus confiance. Celle-ci est alimentée par le fait que la médiatrice habite depuis de nombreuses années dans le quartier, qu'elle a été impliquée dans des activités qui rassemblaient les familles, et qu'elle est extrêmement crédible auprès d'une large proportion de résidants du quartier. Elle est identifiée comme étant une personne de référence, capable de répondre aux questions et de guider les gens vers les bonnes ressources.

C'est important un service comme cela dans le quartier; il y a bien du monde qui ne sait pas où aller quand il arrive quelque chose. Elle peut nous guider ou encore le faire pour nous et nous faire des comptes-rendus. Des fois, tu es poignée avec des boîtes vocales. J'hais assez cela; tu ne sais même pas si tu es à la bonne place. Moi, j'ai trouvé parfait ce service-là. Dorénavant, quand je vais avoir quelque chose, je vais appeler la médiatrice. Elle va me le dire si elle capable ou pas; elle va me référer. Ah ! Non, je ne passerai plus par la ville, puis par les boîtes téléphoniques (Plaignant, femme, rentière, 57 ans).

La crédibilité de la médiatrice ne paraît pas seulement acquise au niveau des résidants. La médiatrice semble aussi avoir des bonnes communications et relations avec les organismes et les services municipaux. La collaboration et la rapidité de ses démarches renforcent sa légitimité en démontrant aux résidants qu'elle dispose d'un certain pouvoir d'influence sur des services devenus ces dernières années moins accessibles pour les résidants :

¹⁹ Office municipal d'habitation de Montréal.

Elle m'a dit : c'est correct, j'appelle la ville pour faire une plainte. Dans le même après-midi, je suis sortie puis, j'ai rencontré des gens en m'en allant. Ils m'ont dit : la ville vient de passer; il y a quelqu'un qui a appelé pour les branches. J'ai dit : déjà ! J'ai rappelé Francine pour la remercier parce que cela avait été très vite. J'ai été bien surprise parce que je me suis dit cela va prendre une couple de jours naturellement (Plaignant, femme, rentière, 57 ans).

Cette confiance dans son pouvoir d'être une interlocutrice respectée auprès des organismes et des institutions augmente le sentiment de sécurité des résidants. Les résidants apprécient la transparence de sa démarche :

Je me sens en confiance parce qu'il y a quelqu'un qui est là pour m'écouter puis je ne suis pas obligé de passer d'une porte à l'autre. Si elle ne peut rien faire, elle va me le dire. Je vais avoir une réponse et cela ne sera pas dans trois jours. Maintenant avec ce service, je sais où je m'en vais (Plaignant, femme, rentière, 57 ans).

Mais cette relation demeure très fragile : beaucoup de gens ont renoncé à aller plus loin dans la résolution de conflits parce qu'ils n'ont plus confiance dans leur pouvoir de citoyen. Les résidants de ce quartier ont l'impression d'être des résidants en sursis : ils se sentent de plus en plus dépossédés de leur quartier. La vie communautaire, les endroits et les prétextes à des rassemblements pour simplement socialiser sont de plus en plus rares. Les résidants qui ne se sont pas impliqués plus activement dans un processus de résolution de conflits hésitent encore un peu à retirer toute leur confiance à un projet de ce type, mais il semble bien que la relation de confiance envers les policiers ou les services de l'ordre soit beaucoup plus faible. Le PDQ-22 s'est d'ailleurs vu attribuer une note de confiance de 6,9 sur 10 par ses résidants, note nettement inférieure à la moyenne du territoire de 7,4 (Mireault et Allard, 2001).

J'en ai trop fait avant pis cela a reviré en queue de poisson, et aujourd'hui, je n'ai pas confiance. On a fait des affaires dans le quartier mais cela n'a jamais rien donné. Est-ce que c'est la confiance envers les policiers, envers le projet ? Le projet, ben, je ne le sais pas vraiment; mais envers les policiers, peut-être parce qu'on a eu des conférences avec des policiers; pour un endroit où se faisait du trafic. Je leur ai donné l'adresse; mais cela n'a jamais rien donné. Dans bien des projets, cela n'a jamais rien donné, tu hésites un peu à continuer à faire les mêmes choses. J'en ai trop fait. J'ai perdu confiance en tout cela; on demande des améliorations pour la sécurité. On se fait répondre que cela coûte

trop cher. On finit par se sentir abandonné (Plaignant ayant refusé d'aller en médiation, femme, ménagère, 51 ans).

Ce témoignage met en évidence la méfiance des gens à l'égard de nouveaux projets mais aussi un niveau d'attentes élevé des résidants. On ne peut pas espérer des projets implantés dans le quartier qu'ils répondent à toutes les problématiques du quartier.

Par contre, certaines critiques ont aussi été adressées au service de médiation à l'effet que les maigres ressources allouées au service ne peuvent pas régler les problématiques importantes dans le quartier. Pour certains, la volonté politique de transformer le climat dans le quartier, de contrôler la criminalité (particulièrement celle reliée au trafic des stupéfiants) et de redonner aux résidants des ressources et une certaine confiance dans les institutions n'est pas présente. Les résidants du quartier de Sainte-Marie ont l'impression d'être disqualifiés dans leur pouvoir de citoyenneté. La médiatrice est seule et elle n'a, selon eux, qu'un pouvoir symbolique. La mobilisation des résidants dans le quartier est une démarche qui prend du temps et nécessite beaucoup d'énergie : la médiation sert à temporiser, pour faire comme si on réglait les problèmes sans vouloir mettre de l'argent (Plaignant 1, homme, sécurité du revenu, 40 ans).

Certaines attentes ont été exprimées concernant les compétences des personnes chargées de faire de la médiation dans le quartier. Le médiateur, selon eux, devrait avoir suffisamment de connaissances pour informer les résidants des lois et des droits qu'ils pourraient revendiquer.

On sait que souvent les gens dans le quartier ne connaissent pas les lois, leurs droits. La médiatrice est là pour les informer. Il n'y a personne qui s'occupe de donner, de dire les droits aux résidants de faire reconnaître les droits de l'un et les droits de l'autre (Plaignant 2, homme, administrateur, 57 ans).

Le médiateur ne doit pas nécessairement être un avocat mais le service de médiation devrait pouvoir compter sur la collaboration de juristes pour pourraient renseigner et aider les gens dans la connaissance et la reconnaissance de leurs droits. Cette éducation à la loi permettrait que la médiation se réalise de façon juste et équitable, étant donné que les deux parties auront la connaissance de ce qui, dans la loi, peut être exigé. Le choix de l'entente

risque alors d'être fait sur la base d'une connaissance éclairée et non pas par ignorance des recours possibles.

Si la médiatrice n'est pas là pour me dire il faut que tu voies, on a un service d'avocats qui va t'expliquer exactement les recours possibles, tes droits et les responsabilités de tes voisins. Si on ne fait pas cela, on dessert le gars qui a la connaissance puis l'argent, On ne dessert pas le pauvre. Cela prend un avocat dans la médiation. Sans cela, c'est le gars qui va payer l'avocat qui va gagner tout le temps. La médiation, c'est arriver à se parler mais c'est aussi de prendre les moyens pour faire respecter la loi (Plaignant 1, homme, sécurité du revenu, 40 ans).

Il peut effectivement exister une ambiguïté pour les gens entre les pouvoirs de la médiation davantage basés sur les principes d'équité que sur les règles de droit. Le défi de la médiation est de permettre un espace communicationnel entre les parties dans un cadre qui doit veiller à ce qu'il n'y ait pas de déséquilibre de pouvoir. Effectivement, dans un contexte où le processus de médiation ne se préoccupe pas de cet équilibre entre les parties, on pourrait mettre en doute cette voie alternative à la justice.

Les personnes qui ont refusé de participer à une rencontre de médiation ont pris cette décision parce qu'elles ne croyaient pas à la motivation et à la capacité de l'autre partie à vouloir régler le différend. Elles ont, pour la plupart, opté pour un déménagement ou pour l'évitement de relations remontant parfois à de nombreuses années. Un répondant a donc préféré quitter un logement qu'il habitait depuis six ans et il est retourné vivre temporairement auprès de ses enfants et petits-enfants. Une autre personne (mise en cause) a rompu les liens de façon définitive avec une amie de longue date avec qui elle entretenait depuis plus de 8 ans une relation d'amitié et de confiance. Le froid créé dans leur relation l'oblige à éviter cette personne, à moins fréquenter la cour du logement, à se fermer les yeux sur des situations de compromission impliquant un enfant (ces situations ayant déjà été signalées à la DPJ sans changements).

Sans vouloir tomber dans une étude de cas, il nous semble intéressant de rapporter la lourdeur et les impacts d'un conflit de voisinage qui n'est pas résolu. Le conflit suscite de la tension, de la nervosité. Les mécanismes d'évitement affectent la liberté dans les déplacements et provoquent une certaine réorganisation dans la routine de vie des

personnes. Les attitudes de repli sur soi, de fermeture, et de désengagement envers les autres peuvent être adoptées comme stratégies de protection.

Dans les heures qui ont suivi le conflit, je me sentais stressée; je me sentais nerveuse. Je n'ai pas aimé la situation que j'ai vécue. À l'avenir, cela va m'amener à me mêler de mes affaires. S'il arrive de quoi je ne sortais pas pareil parce que je ne voulais pas que cela continue; je voulais éviter la chicane. Je ne suis pas pareille maintenant. Je me mêle de mes affaires. Je fais mes affaires; ils font leurs affaires. That's it, that's all, je m'en fous. Il arrivera ce qui arrivera. Je me suis refermée comme une coquille autrement on dit. Un enfant serait en danger puis je ne m'en mêlerais plus parce que cela ne me donnerait rien de me battre. (Mis en cause ayant refusé la médiation, femme, ménagère, 41 ans).

La difficulté anticipée de la rencontre et du partage avec la personne avec qui elle avait eu un conflit, la crainte d'avoir à s'ouvrir à l'autre et de lui exprimer ses émotions semblent avoir été un frein important pour refuser l'offre de médiation. Bien qu'elle reconnaissait que la médiatrice l'aurait soutenue dans cette démarche d'ouverture, les blessures reliées au conflit semblaient trop vives pour accepter une rencontre de médiation.

Je l'avais trouvée bien fine, bien sympathique, la médiatrice. Je suis ouverte à cela; je ne me cache pas. Cela pourrait peut-être m'aider plus à parler. C'est juste qu'avec la personne en tant que telle avec qui j'ai un conflit, j'ai juste un peu de misère à m'ouvrir à cela. Je ne sais pas pourquoi mais si j'en parle avec d'autres personnes, je n'ai pas de misère à m'ouvrir. En tant que tel, avec la personne avec qui j'ai un conflit, j'ai un petit peu de misère à m'ouvrir. Je ne sais pas pourquoi. Comme je te l'ai dit, j'ai un petit peu de misère à pardonner aussi (Mis en cause ayant refusé la médiation, femme, ménagère, 41 ans).

1.3 Les policiers se prononcent

Les deux policiers patrouilleurs du Poste de quartier 22 que nous avons rencontrés à la fin de l'automne 2005 sont des policiers ayant accumulé tout près de dix ans d'expérience au sein du corps policier montréalais et travaillant dans le secteur depuis à peu près une année. Bien qu'ils estiment essentiel tout le travail de prévention et de relations avec les différents membres et organismes de la communauté, ils se reconnaissent davantage dans leur mandat de réduire la criminalité et d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Comme bien d'autres policiers du secteur avec qui nous avons déjà discuté, leurs contacts avec les problématiques du quartier, particulièrement avec la prostitution furent, selon eux,

déstabilisants. Selon eux, la démarcation entre le plateau Mont-royal et le quartier Centre-sud est tranchante : en bas de la rue Sherbrooke, le décor change de façon drastique en exposant des portraits de la pauvreté et de personnes de plus en plus vulnérables. Nos répondants n'avaient jamais eu, jusqu'à présent, l'opportunité de travailler de concert avec un service de médiation sociale de quartier.

Nos deux répondants ont reconnu que le service de médiation sociale de Sainte-Marie est le meilleur outil mis à la disposition des patrouilleurs depuis bien longtemps. Ils disent avoir donné des cartes promotionnelles à au moins une vingtaine de personnes aux prises avec des conflits de voisinage (l'équivalent d'au moins trois par mois). Ils considèrent maintenant que le service de médiation pourrait être étendu aux cas de nuisances sonores qui représentent un bon volume d'appels adressés aux policiers et qui possèdent les mêmes caractéristiques que les conflits de voisinage : répétition de l'événement et incapacité pour les policiers de les régler de façon permanente. Outre le fait qu'on pourrait augmenter le nombre de références au service de médiation en y incluant les cas de bruits, les principaux impacts identifiés par les deux policiers rencontrés sont les suivants :

Les policiers disent avoir dorénavant la possibilité d'offrir une autre option aux personnes aux prises avec un conflit de voisinage :

La plupart du temps, quand les gens appellent les policiers pour un conflit de voisinage, il s'agit d'une situation délicate pour les policiers parce que celui qui a logé l'appel croit qu'il a raison et il s'attend à ce que le policier le croie, lui, et applique la loi ou le règlement de façon intransigeante. Il se considère comme étant la victime et n'est pas prêt à reconnaître que, parfois, il peut partager la responsabilité du conflit avec le mis en cause. Les parties perçoivent mal les interventions de la police qui tenteraient de dépolariser les perceptions et les discours et de proposer des attitudes conciliatrices : « on doit constamment faire attention à ce que l'on dit parce que les gens se disent; ah ! C'est cela, la police prend parti pour lui et à partir de là, on n'en finit plus » (propos tiré de l'entretien avec les policiers, 2005).

Très souvent, les policiers disent aux personnes qui ont appelé pour un conflit de voisinage que la police ne peut rien faire pour eux parce qu'il n'y a pas eu comme tel d'infractions. Ces dernières semblent toutefois avoir de la difficulté à comprendre cet état de fait et expriment leurs frustrations envers le service de police. Avec le nouveau service de médiation, les policiers peuvent dorénavant offrir aux parties en conflit une autre option, un service où on retrouve de l'écoute, la neutralité, la gratuité et de meilleures chances de résolution. L'existence d'une autre option transforme les rapports entre les policiers et les parties en conflit : elle réduit le sentiment d'impuissance que les policiers peuvent vivre devant ce type de situations et fournit aux parties l'espoir de voir leurs conflits et/ou problèmes se régler ou se résorber.

Je pense que les gens sont moins frustrés; ils ont appelé la police parce qu'ils ne savent plus quoi faire; puis, là, on leur dit après un certain temps qu'on ne peut rien faire pour eux. Ils restent avec leurs problèmes; après avoir appelé la police, ils n'ont plus personne d'autre à appeler. Je pense qu'au moins, on donne la carte et on leur offre une autre option. Je vous dirais que dans 80% du temps, ils sont contents. On dirait qu'ils espèrent.

Les policiers offrent ainsi une option de règlement des conflits qui dépasse la simple application des lois et règlements. Comme ils le disent, ils se font appeler pour faire respecter la loi mais il y a des cas où, selon eux, le jugement et la tolérance devraient davantage s'appliquer et amélioreraient grandement la cohabitation inhérente à la réalité urbaine. Ils font référence entre autres à une situation où un voisin se plaignait des jeunes qui jouaient au hockey dans une rue en forme de croissant. Le règlement l'interdit, mais n'y a-t-il pas des aménagements souhaitables et réalisables permettant que des jeunes puissent pratiquer un sport à l'extérieur ? Ils relatent aussi une autre situation impliquant des jeunes qui jouaient jusqu'à 19 heures au basket-ball dans la cour intérieure d'un bloc appartement. Le terrain de jeu donne malencontreusement sur la porte patio d'un résident habitant au rez-de-chaussée. Ce dernier se plaignait du bruit le soir et il a fait intervenir la police. Cette situation de bruit un peu banale s'est vite transformée en histoire de racisme et de xénophobie.

Il y avait des gars qui, à un moment donné jouaient au basket-ball dans une petite cour intérieure, puis cela dérangeait du monde. À un moment donné, cette histoire est devenue autre chose que le bruit. Ce n'était plus le basket-ball.

(Le plaignant) était un arabe. Ce n'est pas exagéré de jouer jusqu'à 7 heures le soir mais, là, il chialait. Cela a déclenché des réactions du genre : ah ! Le maudit arabe, qu'il retourne donc dans son pays ! On ne peut pas dire à un : il a raison un peu : c'est tannant le basket-ball dans son salon puis, tu ne peux pas dire à l'autre non plus : ben regarde, c'est peut-être mieux qu'ils jouent au basket plutôt que de casser des vitres, puis de voler.

Il est évident, pour les policiers, que le service de médiation est, dans ces cas, un bien meilleur service que la police en raison de la neutralité attribuée au médiateur. Les policiers nous ont indiqué leur réserve à trop s'impliquer dans le règlement de conflits civils en faisant référence à des plaintes de citoyens au comité de déontologie policière.

En distribuant les cartes promotionnelles du service de médiation sociale, les policiers redonnent aux citoyens la responsabilité de participer plus activement à la résolution de leurs conflits. La décision leur appartient dorénavant d'entreprendre ou non une démarche pour solutionner leurs problèmes. Les résidants sont informés de l'existence et du fonctionnement du service de médiation. Ils entendent les policiers leur recommander ce service. Ils deviennent dès lors responsables de la suite des événements. Les policiers ont observé que les résidants qui ont reçu des cartes ne rappellent plus au poste de police pour le même genre d'incidents. « C'est peut-être un hasard, mais nous ne sommes jamais retournés à une place où on a donné des cartes ».

Il faut cependant se rappeler que nous n'avons rencontré que deux policiers et qu'il est possible que les résidants aient à nouveau appelé au poste à des moments où ces deux policiers n'étaient pas en fonction. Une analyse plus approfondie par le biais des historiques d'appels au poste de police pourrait nous fournir des informations plus documentées sur le changement d'attitude des résidants.

La référence des conflits de voisinage au service de médiation permet une réallocation des ressources et des compétences policières pour d'autres mandats. Les appels concernant des conflits de voisinage demandent de la part des policiers un temps non négligeable : ils doivent écouter les versions du plaignant puis du mis en cause et confronter parfois ces différentes versions. Un minimum d'une heure est alloué par les policiers à chaque appel de conflit de voisinage, excluant le temps nécessaire pour se rendre sur les lieux du conflit.

Quand ils t'expliquent leurs problèmes, ils ne partent pas avec aujourd'hui. Ils partent d'où cela commence puis combien de fois ils ont appelé puis, la fois d'avant, c'était quoi puis, lui, il fait quoi. Là, on va voir l'autre, on redescend en bas parce que là, tu as la version. Remonte, redescend; cela dure au moins une (1) bonne heure. Quand on ne peut rien faire, on sort puis cela finit là. En plus, il n'y a même pas rien de noté pour le prochain (policier) qui va y aller. Cela fait qu'il (policier) doit recommencer la même affaire. Cela fait que fois après fois, c'est à recommencer. Il y a un cas que Madame X (la médiatrice) nous a dit qu'il avait appelé 54 fois cela équivaut à plus de 50 heures.

Il semble d'après le témoignage des deux policiers rencontrés que les interventions réalisées lors de ces rencontres ne soient pas toutes consignées. Cette absence d'information dans les dossiers ne permet pas un suivi réel de la situation, contribue à la répétition des interventions policières et diminue considérablement leur impact. La visite des policiers en certains endroits est, ainsi, devenue très familière :

Cela finit qu'on connaît tout le monde, on connaît le concierge; quand tu rentres, ils te reconnaissent tous; tout le monde te connaît dans la place tellement tu y vas souvent; cela n'a plus de bon sens.

Les ressources policières sont relativement limitées au cours de l'été dans le quartier en raison de la période de vacances. Cela exclut évidemment les périodes critiques comme la fête de la Saint-Jean-Baptiste, mais il n'est pas rare de n'avoir que deux voitures de patrouille pour couvrir tout le district du PDQ-22. Si une des équipes est occupée à régler un conflit de voisinage pendant une heure, il n'y a plus alors qu'une seule patrouille en disponibilité pour tout le secteur.

Le fait est que, dorénavant, les parties en conflit ayant reçu une carte ne rappellent pas au poste de police et que, dans le cas des nouveaux dossiers de conflits de voisinage, les policiers sont capables d'évaluer après une demi-heure si le cas s'applique et peut faire de référence au service de médiation sociale : « On sauve une demi-heure du temps pour autre chose; c'est sûr qu'à la longue, les codes 610 ²⁰vont baisser »

Les policiers rencontrés nous ont révélé qu'à leur connaissance, *c'était la première fois que les policiers réfèrent des dossiers à une personne en « civil »*. Il leur arrive de faire des

²⁰²⁰ Les codes 610 représentent pour les policiers des situations de violence verbale, de conflits et autres.

références à des organismes comme le CLSC ou à des organismes pour les personnes victimes de violence, mais très rarement à un « civil ». Le service de médiation sociale s'inscrirait donc dans un nouveau modèle de collaboration impliquant des membres de la communauté et les services policiers. Cette Collaboration viendrait appuyer certains objectifs du service de police de Montréal, notamment ceux de consolider les liens avec les partenaires et de mieux informer les victimes, les plaignants et l'ensemble des citoyens » (Objectifs Service de police de la ville de Montréal, 2004). Les policiers reconnaissent que la médiatrice s'est installée dans des adresses problématiques, qui génèrent beaucoup d'appels et qui étaient devenues très difficilement gérables. Selon eux, elle touche à des problématiques qui perdurent depuis longtemps. Ils considèrent le service de médiation comme un service complémentaire dont le modèle devrait être développé.

Les deux policiers rencontrés sont d'accord pour dire que ce projet ne va pas révolutionner le quartier, mais, ils sont d'avis qu'il peut contribuer à améliorer grandement la qualité de vie des résidents. Les particularités du bâti dans le quartier (insonorisation défectueuse, concentration de logements sociaux, forte densité de locataires) font en sorte que si une personne fait problème dans un bloc, cela risque de déranger au minimum cinq autres locataires. Si le problème se règle pour un, l'impact positif peut être ressenti pour les cinq autres aussi. Les interventions des policiers qui sont appelés pour des conflits de voisinage ne passent pas non plus inaperçues, et peuvent même engendrer des irritants supplémentaires :

Les gens ne sont pas habituellement contents d'entendre la police arriver chez le monde à 1 h 00 du matin. Puis, bing, bang dans le corridor; c'est vrai cela. Lui, il dérange tout le monde, il crie dans les marches à 3 h 00 du matin. C'est sûr qu'il dérange tout le monde. Ça dérange tout le monde que la police y aille. C'est sûr qu'on dérange tout le monde. C'est certain que cette fois-là, nous avons réveillé tout le monde dans le bloc. Puis, dans le corridor, avec nos bottes d'hiver; tu entends tout le monde; tout le monde nous entend. C'est certain qu'on a réveillé tout le monde. Ces blocs-là ne sont pas les plus insonorisés non plus, surtout dans les corridors. Tu cognes à la porte, puis, souvent le gars ne t'ouvre pas tout de suite; tu reconnais plus fort. C'est sûr que souvent des fois, il y a des portes qui s'ouvrent; le monde vient te voir.

Ils croient également au potentiel de ce projet dans sa capacité de rejallir positivement sur les autres services offerts aux résidents et d'améliorer ainsi leur sentiment de sécurité. Les

policiers rencontrés ont confiance dans ce nouveau service qui pourrait davantage répondre aux besoins et aux problèmes des résidants impliqués dans un conflit de voisinage que ne le fait actuellement le service policier. Auparavant, lorsque les policiers étaient appelés pour un événement relatif à une situation conflictuelle, ils devaient souvent reconnaître leur incapacité à régler des problèmes de cette nature. Ce déficit de services pourrait, dorénavant, être comblé par le service de médiation sociale. Le simple fait de connaître l'existence et les conditions d'accès à des services spécialisés a bien souvent le pouvoir de rassurer les gens. L'alternative offre aux résidants une ressource leur permettant de régler un problème qui autrement peut devenir une source d'aliénation supplémentaire. Le service de médiation sociale représente cette alternative pour les résidants aux prises avec un conflit de voisinage. Lorsque les policiers le présentent aux résidants, ils observent chez ces derniers des réactions d'étonnement mais aussi de satisfaction. On pourrait penser que ces réactions de satisfaction des résidants pourraient se manifester, lors de sondages par exemple, par une augmentation du taux de satisfaction et de confiance à l'égard du service de police ; « C'est sûr que s'ils sont contents, on va les appeler dans un sondage, ils vont répondre qu'ils sont satisfaits des policiers car ce n'est pas négatif ».

1.4 Le point de vue d'un intervenant de milieu communautaire

Le travail en milieu communautaire représente pour bien des intervenants une source importante de valorisation et de créativité; il comporte cependant aussi son lot de contraintes. Les ressources de soutien pour les intervenants sont souvent plus limitées que dans les organismes publics et le travail d'intervention auprès de la clientèle se fait fréquemment de façon concurrente avec les activités de recherche de subvention pour soutenir l'organisme. Certains intervenants rencontrés nous ont avoué avoir parfois le « souffle court » à devoir chercher des subventions et à justifier régulièrement la pertinence de leur travail (source : informateur-clé). Les expériences de collaboration et de partenariat avec le service de médiation sociale ont permis à certains intervenants des milieux communautaires de se sentir moins isolés et plus soutenus dans leur travail auprès de leur clientèle. Les impacts relevés par un intervenant de ce milieu sont les suivants :

Le sentiment de ne pas être seul à porter l'intervention, de pouvoir être objectivé, d'être assuré que quelqu'un d'autre que l'intervenant prenne le relais dans les recherches pour une ressource adaptée à sa clientèle.

C'était bien avec la médiatrice parce que je ne me sentais pas toute seule. Quand je raccrochais Je sentais avec elle qu'elle continuait la recherche, que nous étions deux à chercher pour ma cliente; quelqu'un prenait le relais. On ne lâchait pas j'avais peur qu'elle devienne itinérante; J'avais épuisé toutes mes ressources et je me disais je ne sais plus quoi faire; moi, je pouvais faire mes ateliers tout en sachant qu'il y avait quelqu'un qui m'aidait à trouver des solutions, qu'elle prenait à cœur le dossier. Aujourd'hui la personne va bien; elle s'est écartée de l'itinérance, a déménagé du quartier; elle a réussi à faire un changement positif dans sa vie.

Le service de médiation est un service complémentaire qui peut appuyer l'intervenant dans la recherche de solutions pour sa clientèle. La médiatrice connaît très bien son quartier et les ressources institutionnelles mais elle a aussi accès aux ressources moins connues et établies sous la forme de réseaux informels. La distance relationnelle et son indépendance envers les organismes et les institutions peuvent contribuer également à jeter un nouveau regard sur la situation conflictuelle ou problématique, sur l'adéquation des besoins et des ressources;

Elle prenait le dossier avec autant de sérieux que moi. On partageait ensemble. Je savais qu'elle faisait des recherches. C'était la première fois que quelqu'un pouvait m'aider à faire des recherches comme cela.

1.5 La portée du projet selon la médiatrice

Les impacts relevés par la médiatrice se situent davantage au niveau individuel que collectif. La médiatrice déclare avoir vécu de beaux moments avec les résidants sentant chez eux un immense besoin de parler, de se confier, d'être entendus. Il s'en suit très souvent une ouverture à régler le conflit. Elle rappelle entre autres l'histoire d'une dame isolée, qui, par rancœur de ne pas être visitée par un de ses fils, était devenue intolérante, agressive et prête à utiliser la violence pour éloigner un itinérant qui était à la recherche de bouteilles. Elle se souvient aussi des interventions effectuées auprès d'une autre dame qui, en raison d'un manque de suivi au plan médical, glissait progressivement vers l'itinérance.

Il y a eu de belles histoires individuelles mais, selon elle, on ne peut pas espérer en quinze mois constater un impact au plan collectif :

15 mois, ce n'est assez long pour pouvoir prétendre avoir un impact sur l'exclusion sociale, sur la diminution de la pauvreté, sur la sécurité. Les seuls impacts qu'on aurait pu démontrer en 15 mois, c'est peut-être qu'on aurait pu avoir des réussites si le projet avait pu continuer.

Un projet comme celui de la médiation sociale doit être conçu et implanté, selon elle, comme un projet à long terme. Dans un quartier où les résidants accordent une faible confiance aux institutions, où le sentiment d'aliénation est très fort, le renversement de cette dynamique nécessite du temps. Il est absolument nécessaire aussi de s'assurer qu'il y aura une relève au terme du projet, de façon à éviter de créer des besoins et des attentes excessives chez les résidants et de ne pas être en mesure d'y répondre. Cette situation pourrait être vécue comme une tromperie et ne ferait qu'exacerber davantage le sentiment chez les résidants de ce quartier de n'être que des citoyens de deuxième zone.

Le service de médiation et le service de police du PDQ-22 ont pu mettre en place, en peu de temps, un modèle de partenariat. La médiatrice estime avoir développé avec les policiers une collaboration basée sur la reconnaissance des compétences et des ressources mutuelles. Il a été possible pour la médiatrice, par exemple, d'avoir accès à l'historique d'appels dans certains dossiers, de connaître la fréquence et la nature de ces appels, d'être informée des stratégies d'interventions réalisées et d'établir un portrait de la personne qui était en situation de crise. Lorsque la médiatrice a eu besoin des policiers dans le cadre d'un dossier impliquant aussi le service de l'urgence psychosociale, ceux-ci sont venus rapidement pour l'aider. Le dossier impliquant un groupe de jeunes « punks » dérangeant et intimidant les résidants a été soumis en novembre au service de médiation sociale. Une rencontre de concertation impliquant plusieurs partenaires (service de médiation Sainte-Marie, PDQ-22, Service des Incendies de la ville de Montréal Arrondissement de Ville-Marie – l'organisme Le Bon Dieu dans la rue a été invité mais il n'a pas répondu à l'invitation) a eu lieu et a abouti à la formulation d'objectifs prioritaires centrés sur la sécurité des résidants et des jeunes. Une entente fut alors conclue avec ce groupe afin qu'il ne produise plus de spectacles à cet endroit. Onze mois plus tard, un officier de police du PDQ-22 a ensuite

communiqué avec la médiatrice et l'a informée qu'un « party » d'Halloween (et non un spectacle) s'organisait dans le nouveau logement des jeunes. Le policier l'informa également que les policiers étaient prêts à intervenir si des problèmes majeurs survenaient, tout en souhaitant que la médiatrice sensibilise et rassure les résidants avoisinant au logement des jeunes sur la nature ponctuelle de l'événement et la disponibilité de policiers en cas d'intervention requise. Ce partage d'informations facilite l'établissement de stratégies de sensibilisation auprès du voisinage, pouvant développer une plus grande tolérance et améliorer la cohabitation citadine.

La médiatrice souligne l'importance d'une extrême vigilance dans la prestation du service de médiation sociale car ce dernier peut être mal interprété et utilisé comme étant un service de « justice à rabais ». Dans certains dossiers, elle a constaté une dérive possible du processus, c'est-à-dire le déséquilibre de pouvoir pouvant mener à une résolution de type gagnant-perdant. Les dossiers impliquant les propriétaires et les locataires représentent un défi en médiation parce que le rapport de forces n'est pas, en soi, égalitaire. Les propriétaires font souvent appel au service parce qu'ils pensent que celui-ci va accélérer le règlement de leurs revendications. La plupart des demandes de service impliquant un propriétaire et un locataire provenaient des propriétaires et, il y a eu au moins trois locataires qui ont décidé alors de déménager plutôt que de s'impliquer dans une résolution de conflits.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, notre faible échantillon de répondants représente une limite méthodologique importante et nous oblige à être prudentes dans notre lecture des impacts de ce projet dans le quotidien des gens.

Néanmoins, il nous apparaît que le projet a permis le développement d'une collaboration très intéressante avec le service de police qui s'avérait d'ailleurs fort prometteuse. Les données recueillies sur les références au projet démontrent bien un intérêt de la part du service de police du quartier. Dès le moment où la médiatrice a complété sa campagne de promotion auprès des patrouilleurs en mai 2005, on a pu observer une certaine régularité dans les demandes de septembre à décembre 2005. Au cours de cette même période, la police a référé en moyenne cinq dossiers par mois.

À la lecture des informations fournies par nos répondants, nous constatons que les besoins des résidants sont diversifiés et que les attentes d'un projet de médiation sociale dans le quartier sont énormes. Un projet de cette nature ne peut pas s'attaquer à des enjeux comme la lutte à la criminalité.

On sent bien également dans le discours de certains résidants une certaine réserve à l'égard de nouveaux projets dans le quartier. Il est vrai que la pérennité des projets de médiation sociale n'est pas acquise même en France où le développement de projets de cette nature est plus avancé qu'au Québec. La médiatrice souligne l'importance de soutenir à plus long terme les projets implantés dans le quartier pour permettre à ces projets de véritablement prendre leur envol et de se développer et aussi d'envoyer un message clair aux résidants du quartier que les institutions désirent investir réellement, à long terme à l'amélioration de la qualité de vie des gens.

CHAPITRE VII : Analyse

Cette étude visait essentiellement à analyser le processus d'implantation du projet de médiation sociale dans le quartier Sainte-Marie de Montréal. Comme la recherche s'est greffée au projet en même temps que son implantation, nous savions que les données recueillies toucheraient davantage tout ce qui concerne l'implantation et que, par conséquent le matériel permettant de saisir l'impact ou la portée de ce projet serait plus mince. Nous étions aussi bien conscientes qu'une étude d'impacts exigerait une période d'observation beaucoup plus longue que celle prévue pour notre projet.

Pour analyser le processus d'implantation, nous avons trouvé important dans un premier temps de contextualiser le projet en identifiant les problématiques sociales du quartier. Pour ce faire, nous avons procédé à une recherche documentaire sur les problématiques sociales déjà identifiées puis, nous nous sommes entretenues avec des acteurs diversifiés travaillant ou résidant dans ce quartier pour qu'ils nous témoignent de leurs représentations quant aux problèmes et ressources du quartier.

Le cahier d'activités et notre présence et participation soutenue pendant toute la durée du projet nous ont également permis de faire une description détaillée des diverses actions entreprises en cours de projet soit des activités de promotion, de partenariat, de réunion, de formation, de soutien et de résolution de conflits ou de problèmes. Avec les formulaires de gestion des situations conflictuelles, nous avons pu suivre le cheminement des demandes et des offres de résolution de conflits (modalités de prise de contacts, source de références, nombre de médiations versus nombre de plaintes, volume de références, délais de prestation des services, nature des ententes, respect et taux de satisfaction des accords). Les informations sur le profil socioprofessionnel des usagers nous ont aussi permis de connaître davantage la clientèle de ce service.

Les chapitres précédents avaient une visée très descriptive du processus d'implantation du projet. Dans ce chapitre, nous nous proposons de faire l'analyse de l'implantation de ce projet ainsi que des commentaires d'analyse sur sa portée. Ce chapitre est donc structuré de manière à rendre compte, d'une part, du processus d'implantation du projet de médiation sociale et, d'autre part, des effets de ce projet.

1. Analyse de l'implantation

1.1 Rappel sur les problématiques sociales

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'analyse et l'évaluation d'un programme exigent habituellement la collecte d'un certain nombre d'informations notamment une analyse du problème social justifiant la mise en place du programme en question (Tourigny et Dagenais, 1998; Zúñiga, 1994a). Nous avons abordé dans les chapitres précédents les problématiques sociales de ce territoire rapportées par les acteurs professionnels qui y œuvrent et par les pouvoirs publics qui desservent ce territoire. En interviewant des résidants du quartier, en allant à leur rencontre et en les écoutant sur ce qu'ils avaient à nous dire de leur milieu, nous avons voulu nous éloigner un peu de cette « construction sociale du problème local posé par un quartier » (Sinigaglia-Amadio, 2006, p. 5).

Rappelons que depuis de nombreuses années, le quartier a fait l'objet de transformations physiques et de mutations économiques et sociales. Son paysage a été considérablement modifié par la construction d'infrastructures routières et de gros édifices tels que Radio-Canada, le quartier général de la Sûreté du Québec, ou TVA. Plusieurs résidants du quartier ont dû déménager et refaire leur vie ailleurs. Malgré tous les efforts déployés, la revitalisation et le dynamisme du quartier demeurent des objectifs difficiles à atteindre. Lors de nos contacts avec les résidants plus âgés du quartier, nous avons pris conscience qu'ils étaient habités par une grande mélancolie face à la disparition progressive de ce qui fait la vie d'un quartier : les épiceries, les petits magasins, les restaurants, les ressources communautaires. Mais, ce qui ressort plus particulièrement chez les résidants du quartier, jeunes et moins jeunes, c'est leur sentiment d'être abandonnés de la part des services publics et urbains. Les signes de la présence de ces institutions dans le quartier font défaut, ce qui donne l'impression aux résidants qu'ils sont délaissés, méprisés, victimes de discriminations et que la société les oublie. Cette perception de distance physique, économique et culturelle se fonde sur le sous-équipement, l'inégalité d'accès aux services publics (notamment la présence plus que discrète de patrouilles policières, les délais d'attente importants et leur impuissance face à certains événements, les services municipaux déficitaires), la dégradation de l'habitat et du logement, le chômage et les

difficultés d'intégration des populations issues de l'immigration (Ferré, 2002). Comme le dit A. Wyvekens (2004, p. 81), « un tel abandon expose les résidants à l'agression des autres ou à la tentation de passer du côté de la délinquance parce que les repères nécessaires à la distinction du bien ou du mal, ou bien entre les droits et les devoirs ne sont plus ou pas assez présents ». Les résidantes de ce quartier, qu'elles soient aînées ou jeunes mamans en train de promener leurs bébés, se font harceler sur la rue pour de la drogue ou des services sexuels.

On retrouve dans ce quartier des gens aux prises avec des problèmes personnels importants (toxicomanie, manque d'argent, prostitution) qui augmentent leur niveau de stress et qui peuvent affecter leurs perceptions et leurs habiletés. Un sondage²¹ effectué dans un secteur névralgique du quartier a bien permis de constater que ces résidants vivent dans un climat où la violence est très présente et où la peur d'être soi-même victime est tout à fait fondée.

L'insécurité chez les résidants de Sainte-Marie provient aussi du sentiment d'être dépossédés graduellement de leur quartier par l'embourgeoisement de leur milieu de vie. Certains se sentent en sursis dans le quartier devant la démolition de vieilles constructions abandonnées au profit de condominiums luxueux. Le prolongement du quartier gai dans le quartier ne favoriserait pas non plus le maintien des familles avec enfants dans les logements du quartier.

Les situations conflictuelles de voisinage ou des relations tendues entre propriétaires et locataires sont nombreuses dans le quartier. Elles impliquent la plupart du temps des personnes qui ont à se côtoyer de près en tant que voisins, amis ou membres de la même famille. Actuellement, à un moment fort de la crise, les parties en conflit font appel aux policiers, qui ne peuvent malheureusement rien faire pour eux sinon les inviter à s'éviter et à se calmer. La proximité physique et relationnelle ne favorisent pas toujours ce genre de

²¹ Ce sondage de type qualitatif et quantitatif (dont nous n'avons pas tenu compte dans le cadre de ce mémoire) a été réalisé de porte en porte par l'équipe de recherche associée au projet en décembre 2005. Un total de 45 résidants du quadrilatère ciblé par le projet ont accepté d'y répondre soit 40% de l'ensemble des personnes sollicitées. Le sondage comptait dix questions ouvertes et à choix multiples et portait sur la connaissance que les résidants avaient du projet de médiation sociale dans leur quartier, sur leur point de vue face à ce projet, sur leur sentiment de sécurité dans le quartier et sur leur perception des conflits et des problèmes dans le quartier.

solutions et le conflit risque de resurgir à n'importe quel moment. Les différentes recherches menées entre autres par J.-P. Bonafé-Schmitt (2003), A. Brown et al., (2003), H. Duclos et al., (2008), F. Gautier-Étié et E. Lenoir, (2004) relèvent bien l'importance des situations conflictuelles dans le quotidien des personnes, de la tension que ces différends génèrent et qui, souvent, s'ajoutent aux problèmes déjà présents. En situation de crise aiguë, la solution utilisée par les résidants en situation de conflits est souvent de faire appel aux services policiers; ces derniers s'avèrent cependant souvent impuissants à régler les conflits de ce type (Charkoudian, 2005).

Le quartier Sainte-Marie est en mouvance; certains acteurs veulent en améliorer l'identité en faisant la lutte aux stigmates qui lui sont assignés depuis plusieurs années et en mobilisant les citoyens actuels autour d'un projet collectif. Les résidants ont, dans ce quartier, des rapports teintés de méfiance avec les structures formelles (municipalité, police, État, organismes), méfiance qui se traduit notamment par la tendance à ne pas acheminer les plaintes aux institutions formelles de régulation sociale. Ceci rappelle la crise de légitimité des institutions que J.-P. Bonafé-Schmitt (2001), J. Faget (2005), J. Genard (2000) et B. Peper et S. Spierings (1999) ont soulevé. Cette attitude de méfiance n'est pas seulement l'apanage des résidants vivant en marge de la société. Le sentiment d'être négligée et d'être abandonnée comme communauté est très profond chez plusieurs citoyens de ce quartier.

Le projet de médiation sociale est-il pertinent dans le contexte qui caractérise le quartier Sainte-Marie ? Comme nous l'avons constaté dans la recension des écrits, les projets de médiation sociale sont souvent implantés dans des quartiers dits sensibles comme celui de Sainte-Marie (Bondu, 1998; Brevan, 2001; Duclos et al., 2008; et Faget et Wievekens, 2002; Petitclerc, 2002; Peper et Spierings, 1999). La médiation sociale permet, en effet, la création d'espaces d'intercommunication, de lieux de socialisation où les gens peuvent s'exprimer et gérer entre eux les conflits du quotidien (Bonafé-Schmitt, 1992). Elle est aussi perçue par certains bailleurs de fonds comme pouvant pacifier un territoire, renforcer le sentiment de sécurité des résidants, humaniser et améliorer l'accès des services aux habitants (Duclos et al., 2008).

Le projet de médiation sociale nous apparaît tout à fait pertinent dans le contexte du quartier de Sainte-Marie. Il y a, dans ce quartier, une forte densité de population qui habite dans des logements considérés comme faisant partie du plus vieux parc domiciliaire de Montréal. Le potentiel de situations conflictuelles entre voisins est donc élevé; les données recueillies lors de notre recherche nous confirment l'importance des conflits de voisinage dans l'ensemble du « contentieux du quotidien » (Bonafé-Schmitt, 1992, 2003; Duclos et al, 2008; Peper et Spierings, 1999) des résidants de Sainte-Marie. En effet, les conflits interpersonnels dans le quartier ont représenté 49% des situations traitées dans le cadre du projet de médiation. Les résidants de ce quartier, majoritairement locataires (88% en 2001 comparativement à 64,2% pour Montréal selon Gendron et al, 2003), ont également des différends non négligeables avec leurs propriétaires puisque ce genre de conflit impliquant des locataires arrivent au deuxième rang représentant 23% des situations traitées. Compte tenu des problématiques très spécifiques de ce quartier, il n'est pas étonnant de constater que les conflits ou problèmes mettant en cause des personnes plus vulnérables vivant des problèmes de santé mentale, se trouvant en situation d'itinérance ou de prostitution représentent 15% du total des dossiers. Le projet de médiation sociale du quartier rejoint donc une diversité de clientèles avec des préoccupations fort différentes.

Le projet de médiation sociale a été présenté comme étant issu d'une volonté du milieu. Deux organisations différentes, soit le groupe de revitalisation urbaine intégré de Sainte-Marie (RUI) et le Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) en ont effectivement recommandé la création. Ce dernier organisme regroupait notamment tout près de trente-cinq (35) intervenants et résidants du quartier.

La réception plutôt froide voire même la méfiance du milieu sociocommunautaire, son ignorance de l'existence du projet même après que celui-ci ait été en service dans le quartier pendant quinze mois nous interpellent et nous amènent à croire que ce projet n'était pas porté par le milieu comme on le prétendait.

La médiatrice et les promoteurs étaient intimement convaincus de l'existence d'un capital de collaboration et de concertation avec les organismes sociocommunautaires. Lors d'une première tournée d'information et de promotion du projet, la médiatrice a rencontré une

trentaine d'organismes communautaires œuvrant dans le quartier et elle les a tous informés des objectifs du projet de médiation sociale. Pourtant, seulement cinq organismes ont fait appel au service de médiation au cours des quinze mois d'opération. La médiatrice a senti beaucoup d'ouverture de la part de certains organismes alors que chez d'autres, c'est plutôt la crainte qui s'est manifestée. Nous avons calculé que dans les 39 dossiers traités par le service de médiation, 25,6% d'entre eux impliquaient des partenaires, ce qui veut dire que dans trois dossiers sur quatre, la médiatrice était seule. Cette situation ne correspond pas à la description du climat de partenariat des participants et des organismes inscrits dans le Contrat de ville : « Nous pouvons déjà compter sur l'ensemble des participants aux activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie » (Contrat de Ville, 2004, p. 7). En cours de projet, la médiatrice a souligné que le partenariat quasi absent et le manque d'intérêt de la part des ressources du milieu nuisaient à la longévité de ce projet. La manière de subventionner les ressources communautaires au prorata de leurs clients pourrait être un élément explicatif de cette attitude de repli et de défense des organismes communautaires.

L'attitude de réserve des organismes communautaires se reflète particulièrement lorsqu'on examine les sources de référence au service de médiation. Outre le service de police qui s'est avéré être le partenaire le plus important de projet en terme de référence à partir du moment où la promotion s'est faite de façon plus intensive en mai 2005 (52% du total des sources de référence), les références provenant des milieux communautaires arrivent au troisième rang avec 17% du total des sources de référence.

On se serait également attendu à l'établissement de stratégies communes avec les organismes partenaires notamment ceux qui faisaient partie du comité de suivi. Or, il nous est apparu à quelques occasions que certains représentants des organismes siégeant sur le comité de suivi fonctionnaient en silo. Certains projets auraient pu, par exemple, se réaliser en associant les efforts des organismes et du service de médiation; pourtant, un organisme partenaire au comité de suivi et la médiatrice ont effectué au même moment un sondage sur le sentiment de sécurité dans le quartier. Les résidants ont alors d'ailleurs relevé cette duplication et exprimé leur frustration d'être sollicités sur des sujets identiques.

Il peut bien y avoir une volonté politique d'insérer un programme ou des services dans un quartier sans que pour autant cette initiative soit perçue et ressentie comme essentielle par ceux qui y travaillent ou qui y vivent. Même si les problématiques sociales d'un milieu de vie permettent de justifier ce genre de projet, cela ne garantit pas que ce dernier sera intégré par la population ciblée ou par les organismes de support. Les résidants de ce quartier sont marqués depuis longtemps par la réputation négative de ce territoire qui est inscrit au plus profond d'eux-mêmes (Goffman, 1975; Sinigaglia-Amadio, 2006). Les résidants peuvent parfois recevoir ces projets pilotes novateurs comme étant la manifestation par les tenants d'un pouvoir hiérarchique supérieur d'une perception de dysfonctionnement quelconque ou d'une anormalité de leur part.

Lors de nos entretiens, la médiatrice a souvent mentionné qu'un projet de ce type dans le quartier devait être conçu et implanté comme un projet à long terme car les résidants ont développé un sentiment d'aliénation trop élevé et ne croient plus aux objectifs énoncés par les élus municipaux et autres. Ils se disent habitués d'être les cobayes des nouveaux modes d'intervention sociale et ne se sentent pas entendus, impliqués et respectés dans la volonté d'améliorer leur milieu de vie et leur quotidien. Le renversement de cette dynamique nécessite non seulement du temps mais également que les politiques sociales annoncées soient actualisées dans le milieu et qu'il se développe une culture de renforcement et de bonification des projets mis en place. Les résidants pourront alors constater que la volonté politique est présente, que le service est toujours accessible et qu'ils peuvent s'y référer sans se retrouver bredouilles à l'annonce de la discontinuité du service.

L'expérience de non renouvellement de projets pilotes dans le quartier contribue souvent à créer des besoins chez les résidants, lesquels sont finalement laissés pour compte à la fin du projet, alimentant à nouveau leur sentiment d'être des citoyens abandonnés et de seconde zone. Cette donnée pourrait expliquer les attitudes de méfiance des résidants envers le service de médiation qui, vu sous cet angle, parlent plus de mécanismes de protection que de méfiance véritable ou de rejet.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur la recension des écrits, plusieurs auteurs soulignent l'existence d'un grand flou conceptuel autour de la médiation (Bonafé-Schmitt,

1992; Guillaume-Hofnung, 2000; Morhain, 1998; Six et Mussaud, 2002; Stébé, 2005). Nous croyons que le projet de médiation de Sainte-Marie a souffert du même flou conceptuel apportant dans son sillon des incompréhensions et des stratégies d'intervention plutôt stériles.

Les promoteurs du projet de médiation sociale dans Sainte-Marie ont initialement proposé à la ville de Montréal un modèle de médiation/pacification. Le projet devait démarrer au départ en juillet 2004 et s'arrimer avec le projet *Nos parcs et nos ruelles* ainsi qu'avec les organismes spécialisés avec les jeunes de la rue et les itinérants. La médiation de proximité avec la population dans les espaces publics était privilégiée car l'objectif visé était d'améliorer la sécurité urbaine et de permettre la réappropriation des espaces publics par les résidents. Le projet n'a débuté qu'en septembre 2004 et, dès le départ, il a pris une autre orientation que celle prévue initialement. En effet, de septembre à décembre 2004, le projet s'est développé davantage comme un service distinct du projet *Nos parcs et nos ruelles*. Le volet de proximité dans les espaces publics s'en est par conséquent trouvé réduit. Tel qu'initialement conçu²², le projet devait compter sur deux médiateurs pour réaliser le mandat de médiation/pacification de proximité dans le quartier. Or, le budget alloué n'a permis l'embauche que d'une seule personne qui devait alors couvrir un territoire important, divisé en quatre paroisses ayant des profils et des besoins distincts.

La recherche nous permet de constater que le projet, initialement décrit comme étant un projet de médiation/pacification se définit davantage comme un projet de résolution de conflits et de problèmes. Une seule médiation a eu lieu dans le cadre de ce projet, et c'est par la référence (principalement celle de la police) que les demandes ont été acheminées au service, et non par une approche de proximité dans les espaces publics. Le type de modèle de médiation adopté dans ce projet fut davantage orienté vers la médiation professionnalisée que vers la médiation/pacification. Les ressources limitées du service de médiation (une seule médiatrice), l'étendue du territoire à desservir, la reconnaissance de l'existence de problématiques différentes dans chacune des quatre paroisses de Sainte-Marie, la réticence à bâtir une équipe de bénévoles (considérant le peu de dossiers à traiter),

²² La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social. Arrondissement de Ville-Marie. Document de travail 19 avril 2004.

et la propension des organismes communautaires à travailler en silo ont considérablement limité les opportunités de collaboration et de concertation sur le terrain.

L'expérience antérieure de travail de la médiatrice dans le quartier, caractérisée davantage comme étant de nature professionnelle, a aussi fait en sorte que le projet se soit davantage orienté dans une voie plus professionnelle. La proximité avec la population dans les espaces publics et l'élément préventif de cette approche n'ont pas été exploités comme tel dans le projet. La stratégie initiale de promotion du projet dans le quartier choisie par la médiatrice a été de présenter ce projet aux ressources communautaires dans le quartier pour que ces derniers lui réfèrent des dossiers et établissent des partenariats d'intervention. Les membres du comité de suivi ont totalement appuyé cette orientation en comprenant qu'il y aurait des protocoles de collaboration entre les organismes sociocommunautaires et le service de médiation. Cette première stratégie, déjà, s'inscrivait selon le modèle professionnel. Il est possible que ce modèle ait pu être perçu par les intervenants des organismes communautaires comme un message de désaveu politique de leurs interventions sociales et alimenter une grande réserve de collaboration et de référence.

De plus, des incompréhensions importantes quant aux relais partenariaux au sein des membres du comité de suivi ont été ressenties. Par exemple, lors d'une de ces rencontres au début de l'année 2005, un membre représentant le PDQ-22 informe les autres membres du comité de suivi que la majorité des appels logés au poste de police sont considérés comme étant de nature criminelle et que, dès lors, ils ne peuvent plus être référés au service de médiation sociale. On comprend, à ce moment, qu'il n'est pas encore tout à fait dans la culture de la police de référer des dossiers à un organisme communautaire. Il nous apparaît aussi important de mentionner qu'en cours de projet, des approches du service de police ont également été faites auprès de la médiatrice pour qu'elle partage des informations sur les activités criminelles se déroulant dans le quartier. Une clarification des rôles a été nécessaire lors des comités de suivi pour dégager les interventions de la médiatrice de tous les aspects impliquant les normes de sécurité publique et de délinquance (notamment des normes relatives à l'insalubrité des logements pour éviter les incendies).

La réorientation du projet vers un milieu restreint et ciblé et la redéfinition d'objectifs plus modestes ont été des décisions judicieuses et appropriées. Il était souhaitable de retenir des objectifs plus réalistes et donc plus facilement atteignables notamment celui de permettre aux citoyens du quartier d'avoir recours à un service leur permettant de régler leurs différends et leurs litiges. Les objectifs initiaux d'implanter dans le quartier le modèle de médiation/pacification comme modèle de résolution de conflits étaient également irréalistes compte tenu des effectifs de personnel réduits à une seule personne, soit la médiatrice elle-même. On rappelle que dans ce territoire, il y a une forte densité d'habitants (7 351 habitants au km²) et que ce quartier regroupe trois paroisses qui se différencient grandement par leur type de population et par les problèmes rencontrés par leurs résidents. Le risque de « noyer » complètement le projet était présent si l'orientation de couvrir tout le quartier avait été adoptée par le comité de suivi du projet.

La lutte à l'exclusion sociale, la prévention de la criminalité et de la violence et l'augmentation du sentiment de sécurité sont des effets potentiels qui ne pourront être évalués qu'à long terme (décembre 2005 étant un délai trop court pour pouvoir mesurer de tels effets). Selon nous, un projet de médiation permettant aux citoyens de régler leurs conflits, même s'il s'avère moins efficace dans la transformation structurelle des problématiques sociales du quartier, constitue déjà en soi un pas important et constructif.

Les objectifs alors retenus dans la deuxième phase du projet en avril 2005 étaient de : 1) s'assurer de faire connaître le projet; 2) offrir aux résidents des outils de résolution de conflits et conséquemment; 3) autonomiser les gens dans la gestion de leurs conflits.

Il était prévu entre autres que la médiatrice soit plus présente et plus visible dans le quadrilatère ciblé, qu'elle réalise des ateliers de résolution de conflits avec des petits groupes de personnes intéressées à être plus outillées (5-6 personnes à la fois).

Dans les faits cependant, aucun atelier de ce type n'a été réalisé dans le quartier comme prévu. Fin avril 2005, la médiatrice a pris possession de ses outils de promotion ainsi que l'assurance que le projet serait reconduit jusqu'en décembre 2005. Elle a donc travaillé en mai à faire la promotion du projet notamment auprès des policiers. Cette campagne s'est

avérée fructueuse puisqu'en mai, le service a reçu un flux de demandes de services inattendu (huit nouveaux dossiers alors que le mois précédent, un seul dossier avait été acheminé au service).

Au cours de l'été, principalement en juillet, la médiatrice a été peu active sur le terrain comme il était attendu. Des problèmes de santé et des vacances l'ont empêchée de remplir le mandat d'une plus grande visibilité dans le quadrilatère ciblé. Cependant, conjointement avec un organisme communautaire du quartier très impliqué dans le quadrilatère, elle a tenté de mettre sur pied un projet de mobilisation collective pour régler un conflit relatif aux déjections canines. Les résidants du quadrilatère ont tous été rencontrés dans le cadre d'une tournée animée avec des mascottes et informés que des sacs seraient déposés à des endroits stratégiques pour recevoir les déjections canines. Une équipe de bénévoles était alors mandatée pour faire les vidanges de ces sacs.

Nous croyons que l'absence de soutien, de partenariat et de solidarité des organismes présents dans ce quadrilatère concernant notamment ce projet a joué un rôle dans la démobilitation de la médiatrice dans son projet d'intervenir plus intensivement dans ce quadrilatère. Quelques organismes communautaires et une nouvelle association de type religieux étaient déjà présents dans ce quadrilatère et se partageaient le mandat d'améliorer la qualité de vie des résidants. Il nous apparaît que ce quadrilatère était surinvesti et que, dans ce contexte, tout nouveau joueur sur le territoire apparaissait menaçant. Le projet de médiation avec comme seul effectif une seule médiatrice n'était pas suffisamment solide pour faire sa niche dans ce quadrilatère. Nous croyons que la médiatrice a saisi vivement cette réalité et elle a jugé bon de ne pas engager le projet dans cette installation sur ce territoire. Il faut également rappeler que la médiatrice vit dans ce quartier depuis des années et, elle avait beaucoup à perdre au plan de sa crédibilité, à « forcer » la présence d'un projet de ville dont elle n'était pas certaine de sa pérennité.

Les principales difficultés rencontrées dans l'implantation du projet de médiation sont aussi liées aux stratégies promotionnelles qui n'ont pas eu les effets escomptés. Peu de gens connaissent l'existence de ce projet (86,7% des gens sondés dans le quadrilatère ciblé ne

connaissent pas ce projet)²³ et le volume de demandes exprimées auprès du service n'est devenu satisfaisant et stable que douze mois après le démarrage du projet. Cette situation s'explique selon nous d'abord par la faiblesse d'encadrement et de soutien accordée au projet, par l'inefficacité des activités promotionnelles et par l'insuffisance des ressources allouées à un projet de ce genre. Tel qu'initialement conçu²⁴, le projet devait compter sur deux médiateurs pour réaliser le mandat de médiation/pacification de proximité dans le quartier. Or, le budget alloué n'a permis l'embauche que d'une seule personne qui devait alors couvrir un territoire important, divisé en quatre paroisses ayant des profils et des besoins distincts.

La médiatrice a eu peu de soutien pour réorienter et réaliser ce projet. Elle a pratiquement dû tout faire : conception des outils de communication, réalisation des activités promotionnelles, réalisation des activités de résolution et d'ententes avec des organismes, rédaction des différents bilans et participation à la recherche. Comme il est inscrit dans le Contrat de ville (2004) : « un médiateur ne peut à lui seul constituer la solution aux problèmes, ces derniers ne pouvant se résorber que par des actions concertées impliquant les personnes et les groupes directement concernés ». Il est donc tout à fait compréhensible que les résultats ne soient pas aussi probants qu'espérés.

La nécessité pour la ville de Montréal de revoir chaque année les plans d'action des projets et de décider de les reconduire ou non provoque une période d'incertitude, démobilise les intervenants et oblige ceux-ci à déployer des énergies supplémentaires à la relance des projets. C'est ainsi qu'en janvier 2005, alors que le comité de suivi entérinait le devis proposé par la graphiste concernant les outils de promotion (des affiches, des dépliants destinés aux organismes et institutions, des petites cartes postales pour les résidants), le représentant de l'arrondissement informait les membres du comité que l'avenir du projet était incertain. Pour être reconduit, le projet devait être représenté au conseil d'arrondissement et le budget devait être à nouveau approuvé pour la phase II (d'avril 2005 à décembre 2005). Cette information a surpris les membres du comité de suivi qui ne s'attendaient pas du tout à cette révision, car le projet initial était prévu pour une période de

²³ Résultats obtenus selon le sondage réalisé auprès des résidants du quadrilatère ciblé en décembre 2005.

²⁴ La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social. Arrondissement de Ville-Marie. Document de travail 19 avril 2004.

dix-huit mois (de juillet 2004 à décembre 2005). Cette situation d'incertitude qui a duré jusqu'en avril 2005, combinée à l'absence d'outils de communication, ont ralenti considérablement la promotion et l'actualisation du projet de médiation sociale dans Sainte-Marie. Le développement avorté du projet en janvier a eu aussi pour effet de démobiliser les acteurs partenaires et les a obligés à pratiquement redémarrer à zéro en avril 2005. Ces mécanismes de suivi des projets découlant du Contrat de ville devraient être revus de façon à éviter ces situations d'incertitude qui risquent de créer une démobilisation des intervenants et des partenaires impliqués.

2 Analyse de la portée du projet

Tout en reconnaissant les limites de la recherche actuelle concernant cet objectif, compte tenu du peu de volume de situations traitées dans le cadre du projet et du manque de recul nécessaire pour vraiment saisir la portée d'un tel projet, nous croyons que le service de médiation a quand même fait des percées importantes au plan du partenariat, notamment avec la police. En effet, le partenariat établi avec le PDQ-22 et la perception très positive du service de médiation manifestée par deux policiers d'expérience nous permettent de penser que ce service pourrait devenir pour les policiers une alternative intéressante à la résolution des conflits dans le quartier. Avec le service de médiation, les policiers pourraient présenter aux résidants en conflit une autre option que celle de nature judiciaire; cette référence au service de médiation leur permettrait de renforcer la responsabilité des parties quant aux choix de résolution, de les soustraire eux ainsi que les résidants du sentiment d'impuissance devant ce genre de situation. Finalement, on peut penser comme l'a fait valoir les recherches sur les impacts du service de médiation à Baltimore aux États-Unis (Charkoudian, 2005) et sur quatre structures de médiation sociale en France (Duclos et al., 2008) que le service de médiation dans le quartier Sainte-Marie dégagerait les policiers du traitement des conflits de voisinage et permettrait la réallocation des ressources policières à la lutte à la délinquance et à la criminalité. Avec le maintien du service de médiation dans le quartier, les policiers que nous avons rencontrés prévoyaient une baisse des codes 610 (situations de violence verbale, de conflits et autres) à traiter dans leurs services et avançaient la possibilité de référer au service de médiation les plaintes liées au bruit

(codes 063). Les policiers avaient raison de croire qu'ils pourraient éventuellement référer ces plaintes au service de médiation compte tenu que, dans plusieurs recherches sur les sources de conflits de voisinage, le bruit constitue une cause importante de différends entre voisins (Bonafé-Schmitt, 2003; Brown et al, 2003; Duclos et al., 2008; Gray et al., 2002; Luison et Orazio, 2004; Peper et Spierings, 1999; Milburn, 2002).

Sur le plan de la portée du service de médiation, à partir de l'appréciation des participants à ce service, nous pouvons conclure que, à l'instar des résultats d'autres études, ces derniers semblent satisfaits de l'expérience.

Le conflit étant un phénomène dynamique, les personnes qui s'en libèrent ressentent habituellement des changements importants. Ils se décrivent comme étant plus calmes, plus alertes, plus confiants, plus assurés et plus ouverts aux autres. Ils semblent être passés d'un état de faiblesse ou de vulnérabilité à un état d'assurance et d'ouverture où l'autre apparaît moins menaçant et peut être considéré dans ses besoins et dans ses revendications (Beck, 1999; Bondu, 1998; Bush and Folger, 2005; Hedeén, 2004; Duclos et al., 2008). Certains usagers du service nous ont avoué avoir vécu cet apaisement et cette capacité de s'ouvrir et de considérer le point de vue et les demandes de l'autre partie. Selon certains participants au projet, les ententes basées sur l'équité, sur le compromis semblent de loin préférables à la poursuite des conflits ou à l'imposition d'une ordonnance légale.

En effet, les informations que nous avons pu ressortir de nos entretiens rejoignent les résultats des études menées tant en Europe qu'aux États-Unis. Le fait d'avoir pu s'exprimer et de se sentir compris par une autre personne semble mettre un baume sur l'expérience conflictuelle ou victimisante (Ben Mrad, 2002; Bondu, 1998; Bush et Folger, 2005; Petitclerc, 2002; Wemmers, 2004). Les recherches ont effectivement démontré que plus de 85% des participants à une médiation se disent satisfaits des interventions faites par le médiateur principalement parce que les deux parties ont eu l'impression que leur histoire avait été vraiment entendue (Hedeén, 2004). Selon P. Milburn (2002), comme la médiation se centre davantage sur la dimension affective du conflit, elle permettrait plus facilement la résorption de la souffrance des gens, la frustration ou l'indignité.

La rapidité du service de médiation sociale, la collaboration du service avec des acteurs-clés du quartier, la crédibilité et la légitimité sociale attribuées à la médiatrice ont contribué à inscrire le service de médiation sociale dans un contexte de proximité. Plusieurs résidants ont fait appel au service de médiation pour se faire aider dans leurs revendications auprès des institutions ou corporations. La médiatrice a assisté des personnes dans leurs demandes auprès de services publics (HLM, services municipaux de la ville de Montréal), elle a fourni un support à une personne qui ne savait pas comment déposer une plainte auprès d'un comité de déontologie; elle a documenté, soutenu et orienté des membres d'une coopérative d'habitation dans leurs démarches pour empêcher la radiation de celle-ci. Elle a été souvent sollicitée également par des personnes isolées, en détresse, aux prises avec des problèmes de santé mentale qu'elle a orientés directement aux bons services. Elle a ainsi à ce titre établi avec le service d'urgence psychiatrique un partenariat apprécié.

Tout comme il a été relevé dans la recherche en France sur les quatre instances de médiation, le service de médiation sociale de Sainte-Marie est apparu pour certains citoyens et organismes comme étant un service pouvant identifier un « public silencieux en rupture sociale » (Duclos et al., 2008), en situation de grande détresse et souvent source de conflits de voisinage en raison de leurs comportements inhabituels ou carrément dysfonctionnels et inadéquats (Gautier-Étié et Lenoir, 2004; Gautier et Schwartz, 2003).

Le service de médiation de Sainte-Marie a effectivement aiguillé certains de ses résidants vers les services pertinents à leurs besoins (ressources pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale, toxicomanie, itinérance, psychiatriques et pauvreté). La médiatrice vit dans ce quartier depuis plus de vingt ans, elle connaît à la fois le réseau formel de services mais aussi le réseau plus informel (les ressources, les problèmes et les conflits des familles dans le quartier, les liens entre les personnes et les familles, les aidants naturels, les mécènes).

Cette bonne connaissance des personnes, des réseaux formels et informels, des services favorisent une bonne orientation des dossiers. Selon les recherches, cette fonction d'intermédiaire entre les individus et les services permettrait de maximiser l'efficacité et l'efficience des organismes et des institutions en dirigeant rapidement la clientèle vers les

bons services. Cette proximité pourrait également réduire le sentiment d'abandon et d'insécurité des citoyens en rétablissant le contact ou le lien entre ceux-ci et les institutions (Duclos et al., 2008; Wyvekens et Ekblom, 2004)

CONCLUSION

La recherche que nous avons menée dans le cadre de ce projet de médiation sociale avait les objectifs spécifiques suivants soit premièrement, d'identifier les besoins ciblés et les problématiques sociales justifiant la nécessité de mettre sur pied un projet de ce type dans ce quartier de Montréal puis, de décrire et de comprendre le processus d'implantation du projet et contraster celui-ci aux objectifs tel qu'élaborés dans le contrat de ville. Troisièmement, nous avons l'intention de dresser un profil des plaintes (volume et nature des plaintes, profil sociodémographique des plaignants et des mis en cause) et de suivre le cheminement des demandes et des offres de résolution de conflits (modalités de prise de contacts, source de références, nombre de médiations versus nombre de plaintes, volume de références, délais de prestation des services, nature des ententes, respect et taux de satisfaction des accords). Finalement, nous désirions connaître l'appréciation des usagers du service de médiation.

Parmi tous ces objectifs, c'est sans doute l'angle de l'implantation qui a été le plus important et le plus développé dans notre recherche. Nous aurions voulu évaluer davantage le cheminement des dossiers ainsi que les pratiques de médiation, mais nous avons été confrontées aux aléas du terrain. De la même manière, nous aurions aimé investiguer davantage la portée du projet mais compte tenu des limites mentionnées précédemment (projet-pilote en démarrage donc peu de volume de situations, taille très réduite de notre échantillon), nous avons priorisé l'évaluation de l'implantation du projet. Malgré ce recadrage de nos objectifs, nous croyons que cette recherche sur l'analyse de l'implantation comporte des données très riches. Les publications sur l'évaluation de l'implantation de projets de médiation sociale sont peu nombreuses et comme nous l'avons déjà mentionné, ce type d'évaluation est essentiel si on veut s'assurer que les effets observés ont été induits par les composantes du projet.

Pour appuyer l'implantation de ce projet novateur dans le quartier Sainte-Marie, les promoteurs ont mentionné qu'il était issu de la volonté des gens du quartier. L'analyse que nous en avons faite nous amène à croire que ce projet-là n'est pas nécessairement l'émanation d'une volonté des gens du milieu. Encore faut-il savoir ce qu'on entend par milieu; est-ce que le milieu institutionnel comme par exemple, les associations et les organismes communautaires ou est-ce vraiment les citoyens? La faible participation des

résidants et leur méfiance manifestée envers le projet nous indiquent qu'ils ne se sentaient pas concernés par les objectifs ciblés.

Les objectifs définis dans le contrat de ville font référence à la consolidation du tissu social, à la prévention de la violence et au développement de voisinage sécuritaire et respectueux. Dans les résultats attendus du projet, on mentionne outre le traitement des incivilités, l'augmentation du sentiment de sécurité des résidants. Le modèle de médiation alors privilégié par les promoteurs du projet a été celui de la médiation-pacification ou de proximité en souhaitant qu'il y ait un travail d'arrimage avec les organismes spécialisés d'ailleurs fort nombreux dans ce quartier.

Dans le cadre de notre recherche-action, nous avons dû rappeler aux membres du comité de suivi que les objectifs de consolidation du tissu social, de la lutte à la l'exclusion sociale et à la délinquance assignés au projet étaient trop gigantesques. On a demandé à ce projet de jouer un rôle extrêmement large et de combler des vides importants. La médiation sociale est un phénomène en émergence et particulièrement exploité e par les villes notamment en Europe. Il nous est apparu que tout comme certains projets en France, on a voulu greffer au projet de médiation sociale de Sainte-Marie des enjeux et des demandes multiples. Dans des quartiers dits sensibles, où existent une crise de légitimité des institutions et des mécanismes de régulation sociale, une fracture entre les résidants et les services sociaux professionnalisés, l'utilisation de la médiation sociale pour combler ces vides peut s'avérer une stratégie sociale économique et contemporaine (Bonafé-Schmnitt ,2004; Bondu, 1998; Faget ,2003a; Genard, 2000).

Il nous apparaît qu'il y a beaucoup de contradictions entourant le développement de ces projets de médiation sociale. Sur papier, ils sont présentés et appuyés par une idéologie du communautaire notamment la participation démocratique du citoyen mais, confrontés aux actions sur le terrain, on se demande si ce ne sont pas de vains mots. Car, dans l'actualisation desdits projets, on se rend compte qu'ils répondent davantage à une crise des institutions et à un vide dans les collectivités qu'à des réelles politiques d'autonomisation et d'autogouvernance des communautés. Finalement, l'usage qu'on veut faire de ces projets de médiation est souvent de combler des lacunes institutionnelles, de gérer et de neutraliser

des gens qui sont aux prises avec des problématiques si importantes que mêmes les organismes communautaires locaux ont délaissés.

Le quartier de Sainte-Marie est un quartier problématique comme nous l'avons constaté. Le projet de médiation sociale de Sainte-Marie n'a pas échappé, selon nous, à cette pression de se faire assigner des objectifs visant à combler un vide entre les résidants et les institutions. La fin de l'ère de l'état providence, le désengagement de celui-ci dans la prise en charge et le soutien aux démunis communément désignés comme la politique de désinstitutionnalisation a fait en sorte qu'un large pan de ces personnes ont été délaissées et se sont retrouvées incapables de faire elles-mêmes des demandes de services pour les soutenir dans leurs difficultés.

Ce vide ou cette fracture de services sont également ressentis entre les organismes communautaires du quartier et ses résidants. Le projet de médiation sociale dans le quartier s'appuyait sur la conviction d'un partenariat possible entre les organismes communautaires et le projet. Or, il s'est avéré que cette lecture de l'ouverture des ressources communautaires dans le quartier à l'implantation d'un tel projet n'était pas tout à fait juste. Selon la médiatrice, les organismes communautaires dans le quartier, pourtant fort nombreux (on en dénombre une bonne trentaine) sont peu connus des résidants. Les organismes semblent avoir adopté dans le quartier un modèle d'intervention professionnalisée; les clients doivent se présenter aux bureaux et il y a peu d'activités de promotion lorsque les dits organismes ont atteint leur prorata de clientèle pouvant ainsi justifier leur utilité dans le quartier. Le projet de médiation sociale a donc navigué dans un quartier surinvesti par les organismes où semble prédominer une logique de prise en charge.

Dans ce contexte de compétition et de survie entre les organismes sociocommunautaires dans le quartier, il n'est donc pas étonnant que l'approche de médiation-pacification et de partenariat privilégiée par les promoteurs se soit orientée vers le modèle de médiation professionnalisée. De plus, l'étendue du territoire dans le quartier, la diversité des problématiques dans les quatre paroisses représentées dans le quartier, l'isolement et le peu de soutien offerts à la médiatrice ont fait en sorte que celle-ci s'est retrouvée à répondre aux besoins d'accompagnement des gens et à faire, elle aussi, de l'intervention sociale. Ce

faisant, il est évident que le projet devenait pour les partenaires un nouvel agent compétiteur sur leur territoire et alimentait leur sentiment de réserve voire même de méfiance envers ce projet.

Le projet de Sainte-Marie est selon nous un projet qui émane davantage de la ville que de ses résidants. Certains résidants nous ont spontanément rappelé qu'ils étaient habitués à être des cobayes et d'être des sujets ou plutôt des objets d'expérimentations d'intervention « à la mode » comme semblent l'être d'ailleurs certains projets de médiation sociale en France. Il n'y a pas eu dans le quartier Sainte-Marie d'approches stratégiques avec la base, avec les résidants, d'apprivoisement, d'écoute et de négociation pour mettre en place un service qui réponde à leurs besoins. Il n'est pas impossible que le besoin manifesté par les résidants aurait été d'avoir un meilleur accès aux services dans le quartier et le service de médiation sociale aurait pu alors jouer un rôle d'intermédiaire entre les résidants et les services et participer au développement de réseaux de solidarités.

Il y aurait lieu de se poser la question sur les conditions de pérennité d'un tel projet. On peut se demander si le modèle professionnalisé n'est pas plus fragile qu'un modèle de médiation citoyenne étant donné que ce dernier émane vraiment de la volonté des citoyens et a pas plus de chance d'être davantage enraciné dans la vie de quartier des gens alors que le modèle institutionnalisé est souvent tributaire des décisions politiques et des deniers publics.

Pour l'implantation future de projets de médiation sociale, il nous apparaît important que le concept de médiation soit précisé dès le départ. Comme nous l'avons mentionné dans la recension des écrits, il existe autour de la médiation sociale un grand flou conceptuel (Bonafé-Schmitt, 1992; Guillaume-Hofnung, 2000; Morhain, 1998; Six et Mussaud, 2002; Stébé, 2005). Il nous apparaît important qu'il y ait dès le démarrage de ces projets une clarification entre le concept de résolution de conflits, de problèmes et de médiation. Autrement, une confusion risque de s'installer parmi les artisans et les intervenants du projet et de continuer d'alimenter le flou conceptuel et d'empêcher le projet d'assumer sa réelle fonction et de se démarquer des autres projets sur le territoire.

Ce projet a quand même eu le mérite de présenter une étude sur l'implantation d'un projet de médiation sociale dans un des quartiers du centre-ville de Montréal et ciblé comme étant très problématique. Nous déplorons que les sources de références en matière d'implantation de projets de médiation soient relativement minces. Il n'y a pas beaucoup de recherches et, lorsqu'elles se font, elles sont souvent de nature un peu souterraine. Nul doute qu'il y a probablement plein de projets qui ont été évalués mais, il n'en demeure pas moins qu'il n'y a pas beaucoup de littérature scientifique publiée là-dessus et que cela reste de la littérature grise.

Nous croyons opportun de suggérer que davantage de chercheurs s'intéressant à la médiation sociale publient leurs résultats et décrivent leurs outils méthodologiques utilisés dans le cadre de leur étude pour qu'on puisse éventuellement avoir des points de comparaison permettant plus facilement de contraster les recherches entre elles. Il n'est pas toujours facile de comparer les évaluations d'implantation de projet parce que l'objet d'étude est trop différent (comme par exemple comparer l'évaluation de l'implantation d'une Boutique de droit en région comparée à un projet de médiation sociale dans un quartier situé au centre-ville de Montréal) ou que les méthodologies de recherche soient très différentes.

Pour terminer, nous devons reconnaître les limites méthodologiques de cette recherche. Cette étude s'est réalisée dans un contexte de recherche exploratoire et de recherche-action. Le projet était tout de même de courte durée et nous avons été confrontées à des difficultés reliées au caractère novateur de ce projet, aux incertitudes et à l'inexpérience associées à ce genre d'aventure. La médiation sociale est un phénomène en émergence. Le projet nous a permis de constater qu'il y a une bonne part d'improvisation, de souplesse et de créativité dans ce type de projet. Il nous apparaît sage toutefois de recommander dans des quartiers problématiques comme Sainte-Marie l'implantation de tels projets à une échelle micro c'est-à-dire en implantant le concept dans des petits ensembles c'est-à-dire une rue, un bloc (Peper et Spierings, 1999).

Notre expérience de recherche-action nous est apparue extrêmement riche parce que, en ramenant régulièrement au comité de suivi les données recueillies sur le terrain, nous avons

participé au développement et à l'orientation du projet. Mais en même temps, nous devons admettre que l'évaluation de ce projet n'a pas été facile. La recherche-action permet au chercheur une posture particulière et proche du terrain mais en même temps, en raison de la proximité avec les intervenants, et de la nécessité de jauger constamment une distance nécessaire à l'évaluation et à la critique, elle soutire au chercheur des sources d'énergie supplémentaires à la bonne réalisation de son travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Abel R. (édit.) (1982). *The Politics of Informal Justice*. New York : Academic Press.
- Admo, No.: Jaccoud, M. (2006). Médiation et maisons des jeunes. L'expérience des maisons des jeunes de Chambly, Contrecoeur, Saint-Amable, Sainte-Julie et Varennes. Rapport de recherche. Montréal : Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- Amerio, P. (2004). Sentiment d'insécurité et pensée sociale. Psychologie société 7. Saint-Agne : Érès.
- Arendt, H. (1951). Le système totalitaire traduit par Jean-Louis Bourget, Robert Davreu et Patrick Lévy (1972) révisée par Hélène Frappat (2002). Paris : Le Seuil.
- Arrondissement de Ville-Marie (2004). La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Projet présenté par la Division des sports, des loisirs et du développement social. Montréal. Document de travail.
- Avruch, K., Black, P.W., Scimecca, J.A. (1991). Conflict resolution. cross-cultural perspectives. New York : Greenwood Press.
- Barbe, L., Coquelle, C., Persuy, V. (1998). Prévention de la délinquance : politiques et pratiques. Paris : ESF.
- Baron, L. (2004). Commentary : The case for the field of community mediation. Conflict Resolution Quarterly, 22 (1-2), 135-144.
- Barra, M.-G., Bruston, P., Lenoir, E. (2004). Politique de la ville et prévention de la délinquance. Recueil d'actions locales. Paris : Editions de la DIV.
- Baruch Bush, R. A., Blomgren Bingham, L. (2005). The knowledge gaps study : unfinished work, open questions. Conflict Resolution Quarterly, 23 (1), 99-122.
- Barthelemy, F. (2004). Médiateur social : dynamiques de fabrication d'une pratique professionnelle. Récupéré le 10 avril 2007 sur Internet de : <http://www.espritcritique.org>.
- Biotteau, A. (2004). Entre contrôle et régulation économique : la médiation sur les espaces publics. Esprit critique, 6 (3). Récupéré sur Internet de : <http://www.espritcritique.org>.
- Beck, A. T. (1999). Prisoners of hate : the cognitive basis of anger, hostility and violence. New York : Perennial/Harper Collins.
- Ben Mrad, F. (2002). Sociologie des pratiques de médiation. Entre principes et compétences. Paris : l'Harmattan.

- Bernard, L. (2002). Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité. Saint-Nicolas : Presses de l'Université Laval.
- Bernard, T. (1990). Angry aggression among the truly disadvantaged. Criminology, 28 (1), 73-90.
- Bernoux, J.-F. (2004). L'évaluation participative au service du développement social. Paris : Dunod.
- Besson, B. (1989). Traiter les conflits. Paris : Chotard et Associés.
- Biotteau, A. (2004). Entre contrôle et régulation économique : la médiation sur les espaces publics. Esprit critique, 6 (3). Récupéré sur Internet le 6 janvier 2006 de : <http://www.espritcritique.org>
- Blad, J. R. (1996). Neighbourhood-centred conflict mediation. The San Francisco example». European Journal on criminal policy and research, 4 (1), 90-107.
- Boersma Zondervan, D. (2000). Community mediation in the USA dans M. Liebmann. Mediation in context. London : Jessica Kingsley Publishers Ltd.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1987). La part et le rôle joué par les modes de règlement des litiges dans le développement d'un pluralisme judiciaire. (Etude comparative France-USA). Droit et société (6), 264-283.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1989). La médiation de quartier : mieux vivre ensemble Le groupe familial, (124), 61-68.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992). La médiation : une justice douce. Paris : Syros/Alternatives.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992). Les Boutiques de droit : l'autre médiation. Archives de politique criminelle, 14, 57-70.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1993). Violences, conflits et médiations. Migrants-Formation, (92), 114-135.
- Bonafé-Schmitt : J.-P. (1997) France. La médiation. Un nouveau mode de régulation sociale. Récupéré sur Internet le 18 février 2005 de : <http://www.globenet.org/horizon-local/ciedel/mediat.html>.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1998). La médiation pénale en France et aux Etats-Unis. Paris : Réseau Droit et Société, Maison des sciences de l'Homme.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1999). La médiation sociale et pénale dans J.-P. Bonafé-Schmitt, J. Salzer, J. Dahan, M. Souquet, J.-P. Vouche. La médiation, les médiations. Saint-Agne : Érès.

- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2001). Les médiations : logiques et pratiques sociales. Lyon : Glyse.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2002). Notes personnelles lors d'une formation offerte à Montréal par le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2004). L'évaluation de l'activité de médiation sociale de quartier. Esprit critique, (6), 120-155.
- Bondu, D. (1998). Nouvelles pratiques de médiation sociale : jeunes en difficulté et travailleurs sociaux. Paris : ESF.
- Bouchard, S. et Cyr, C. (sous la dir.) (1998). Recherche psychosociale. Pour harmoniser recherche et pratique. Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- Boulding, K. (1962). Conflict and Defense. New York : Harper and Brothers Publishers.
- Boulle, L., Kelly, K.J. (1998). Médiation. principes, process, practice. Toronto et Vancouver : Butterworths.
- Bradley, S., Smith, M. (2000). Community Mediation : Reflections on a Quarter Century of Practice. Mediation Quaterly, 14 (4), 315-320.
- Braitwaite, J. (2000). Shame and Criminal Justice. Revue canadienne de criminologie, 42 (3), 281-298.
- Brevan, C. (Dir.) (2001). Médiation sociale. Nouveaux modes de résolution de conflits de la vie quotidienne. Actes du Séminaire européen organisé par la Délégation interministérielle à la ville dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne-Programme Oisin Paris-Créteil, 21-22-23 septembre 2000. Ministère de la ville à Créteil Éditions de la DIV.
- Briant, V. (de), Palau, Y. (2005). La médiation définitions, pratiques et perspectives. Paris : Armand Colin.
- Brom, B. (2003) Synthèse de la journée dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies naturelles d'une autre justice par P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn. Paris : La documentation française. 273-277.
- Brown, A., Barclay, A., Simmons, R., et Eley, E. (2003). The role of mediation in tackling neighbour disputes and anti-social behaviour. Development Department Research Programme. Research findings no. 167. Récupéré sur Internet le 10 septembre 2007 sur http://www.adrnow.org.uk/go/Subpage_94.html;jsessionid=aBzBx
- Bush, R., Folger, J. (2005). The promise of mediation. The transformative approach to conflict. San Francisco : Jossey-Bass.

- Cadiet, L. (2003). Les modes alternatifs de règlement des conflits et le droit dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies naturelles d'une autre justice par P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn. Paris : La documentation française. 255-265.
- Carré, C. (2004). Sortir des conflits avec les autres. Paris : Eyrolles.
- Catala, P. La médiation pénale dans le ressort de la cour d'appel de Paris dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies naturelles d'une autre justice par P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn. Paris : La documentation française. 127-137.
- Charbonneau, S., Béliveau, D. (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation dans les organismes de justice alternative. Criminologie, 32 (1), 57-77.
- Charkoudian, L. (2005). A quantitative analysis of the effectiveness of community mediation in decreasing repeat police calls for service. Conflict Resolution Quarterly, 23 (1), 87-98.
- Chevalier, P., Desdevises, Y., Millburn, P. (sous la dir.) (2003). Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies nouvelles d'une autre justice. Paris : La documentation française.
- Chen, H.-T. (2005). Practical program evaluation; assessing and improving planning implementation and effectiveness. Thousand Oaks : Sage Publications.
- Church, C., Shouldice, J. (2003). What have you done or me lately ? The role of evaluation in conflict resolution interventions. Interaction. Fall 2003. 4-7.
- CLSC des Faubourgs (2001). Portrait des Faubourgs. Montréal.
- Commission du Droit du Canada (1999). De la justice réparatrice à la justice transformatrice. Commission du Droit du Canada.
- Corporation de Développement Économique et Communautaire (CEDEC-Centre-sud et Plateau Mont-Royal) (2001). Aspirations et besoins des résidants et des résidentes sans emploi du quartier Sainte-Marie. Rapport de recherche.
- Creswell, J. W. (1998). Qualitative inquiry and research design. Thousands Oaks : Sage.
- Cusson, M. (1998). Criminologie actuelle. Paris : Presses Universitaires de France.
- Division des sports, des loisirs et du développement social. Arrondissement de Ville-Marie (2004). La médiation sociale pour une meilleure cohabitation. Document de travail.
- Délégation interministérielle à la ville (2004). La médiation sociale. Une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique.

- De Kovachich, H., Clavier, H., Esposito, M., Renaud, P. (Eds.) (1997). Guide pratique de médiation. Scarborough : Carswell.
- Delcroix, C. (1996). Médiation et travail social. Les médiatrices socioculturelles au sein du développement local et urbain. Espaces et Sociétés, 84, 153-175.
- Deslauriers, J.P. Kérisit, M. 1997. Le devis de recherche qualitative dans Poupart, J.; J.-P. Deslauriers; L. Groulx; A. Laperrière; R. Mayer; A. Pires. La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 85-111.
- Deslauriers, J.-P., Pires, A. P. (1997). Le devis de recherche et échantillonnage dans Poupart, J.; J.-P. Deslauriers; L. Groulx; A. Laperrière; R. Mayer; A. Pires. La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 112-169.
- Digneffe, F. et Parent, C. (1998). La médiation face aux situations de violence contre les conjointes : Quelques éléments à verser au débat dans : Y. Cartuyvels, F. Digneffe, A. Pires et P. Robert (eds), Politique, police et justice au bord du futur. Paris : L'Harmattan, Déviance et société, Logiques Sociales. 153-169.
- DuBow, F., McEwen, C. Community Boards : an analytic profil dans Merry, S. E. et Milner, N. The possibility of Popular Justice. University of Michigan Press. 125-169.
- Evans, M., Tyler-Evans, M. (2002). Aspects of grief in conflict : re-visioning response to dispute. Conflict Resolution Quarterly, 120 (1), : 83-97.
- Faget, J. (1997). La médiation. Essai de politique pénale. Saint-Agne : Érès.
- Faget, J. (2000). Accès au droit et médiation. Association Gerico (12). Récupéré sur Internet le 9 mai 2008 de : <http://base.d-p-h.info/fr/fiches/dph/fiche-dph-6714.html>.
- Faget, J. (2002). Sociologie de la délinquance et de la justice pénale. Saint-Agne : Érès.
- Faget, J., Wyvekens, A. (2002). La médiation, une réponse à la délinquance ? Dans Crime et sécurité. L'état des savoirs (sous la dir. de P. Robert et L. Mucchielli), Paris : La Découverte.
- Faget, J. (2003). La juridicisation de la médiation dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies nouvelles d'une autre justice (sous la dir. De P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn) Paris : La documentation française.
- Faget, J. (2004). Médiation et violences conjugales. Récupéré sur Internet le 1^{er} juin 2008 de : <http://champpenal.revues.org/document50.html> le 1^{er} juin 2008.

- Faget, J. (sous la dir.) (2005). Médiation et action publique. La dynamique du fluide. Bordeaux : Presses Universitaires de Bordeaux.
- Ferre, I. (2002). Ville et Médiation. Dossier documentaire. Paris : Centre de documentation de l'urbanisme Récupéré sur Internet le 5 janvier 2006 de : <http://www.urbanisme.equipement.gouv.fr/cdu/accueil/bibliographies/villeetmediation/mediationnote.pdf>
- Florence, E., Jamin, J. (2003). Médiations interculturelles et institutions. Louvain-la Neuve : Cahiers Migrations.
- Folberg, J., Taylor, A. (1984). Mediation. A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Franklyn, J. L. et Trasher, J. H. (1976). What is a program Evaluation dans An Introduction to Programm Evaluation. Wiley-Interscience Publication. John Wyley ans Sons.
- Fritz, J.-M. (2004). Derrière la magie : modèles, approches et théories de médiation. Esprit critique, 6 (3). Consulté sur Internet le 5 janvier 2006 de : <http://www.espritcritique.org>.
- Gaddi, D. (2004). Médiation de conflit ou discipline du conflit : notes critiques sur les pratiques de médiation. Esprit critique, 6 (3). Récupéré sur Internet le 15 avril 2007 de : <http://www.espritcritique.org>.
- Gaudreau, L. (2001). Évaluer pour évoluer. Montréal : Éditions Logiques.
- Gauthier-Etié, F., Lenoir, E. (2004). La médiation sociale. Une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique. Lille : Éditions DIV et CNFPT récupéré sur Internet le 12 février 2007 de : [http:// www.cnfpt.fr \(repères\)](http://www.cnfpt.fr(repères)).
- Gautier-Etié, F., Schwartz, B. (2003). Entre prévention et répression : la médiation. Réinventer la relation de proximité. Paris : Centre national de la fonction publique territoriale.
- Genard, J.-L., (2000). Les dérèglements du droit. Entre attentes sociales et impuissance morale. Bruxelles : Labor.
- Gendron, M., Thibault, S., Paquin, S., Caron, F., Lemieux, F. (2004). Sainte-Marie, mon quartier ! Plan de revitalisation urbaine intégrée du quartier Sainte-Marie. Montréal.
- Gendron, M., Catafard, S., Comtois, C., Demers, M., Noël, G. (2003). Portrait de quartier Le faubourg Sainte-Marie. Ville de Montréal.
- Girouard, S., Pellerin, M., Ghorbal, S., (2003). Comment gérer nos différences ? Outils de résolution de conflits. Hull : CAP Santé Outaouais.

- Ghiglione, R., Matalon, B. (1998). Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques. Paris : Armand Colin.
- Giddens, A. (1987). La constitution de la société. Paris : Presses universitaires de France.
- Goffman, I. (1975). Stigmate. Les usages sociaux des handicaps (1963). Paris : Minuit : 1975.
- Gouvernement du Québec (1998). Cadre de pratique pour l'évaluation des programmes. Application en promotion de la santé et en toxicomanie. Québec : Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- Gredler, M. E. (1996). Program Evaluation. Englewood : Prentice-Hall Inc.
- Grin, J. (2006). Profession médiateur. Terres civiles no 35. Récupéré sur Internet le 2 mai 2008 de : <http://www.nonviolence.ch.cmlk.ch/info/journal/index.html>.
- Guba, E. G. et Lincoln, Y. S. (1989). Fourth Generation Evaluation. Newbury Park : Sage.
- Guillaume-Hofnung, M. (2000). La médiation. Paris : Presses Universitaires de France. 2^{ème} édition corrigée.
- Guillaume-Hofnung, M. (2007). Entretien avec Michèle Guillaume-Hofnung. La médiation nouvelle liberté publique Revue Non-Violence Actualité 293. Récupéré sur Internet le 2 mai 2008 de : <http://www.nonviolence-actualite.org/revue/numeros/entretien293.htm>
- Gouvernement du Canada (1991). Méthodes d'évaluation des programmes. Ottawa : Conseil du Trésor du Canada.
- Gray, J., Halliday, M., Woodgate, A. (2002). Responding to community conflict. A review of mediation. Layerthorpe : Joseph Rowntree Foundation.
- Hammouche, A. (1996). La gestion du bailleur et le travail social à l'épreuve de la proximité dans Espaces et Sociétés, 84-85, 137-151.
- Hedeen, T., Coy, P. (2000). Community Mediation and The Court System : The ties that bind [version électronique]. Mediation Quarterly, 17 (4), récupéré sur Internet le 31 mai 2005 de: <http://mediate.com/articles/cohed2.cfm>.
- Hedeen, T. (2004). The Evolution and Evaluation of Community Mediation : Limited research suggests unlimited progress. Conflict Resolution Quarterly, 22 (1-2), 101-133.
- Héroux, M.-C. (2002). Évaluation de l'implantation d'un programme de justice réparatrice : la Boutique de droit de Trois-Rivières. Université de Montréal, rapport de stage de maîtrise.

- Hofrichter, R. (1987). Neighborhood justice in capitalist society. The expansion of the informal state. New York : Greenwood Press.
- Hoskins, M. L., Stoltz, J. (2003). Balancing on words : Human Change Processes in Mediation. Conflict Resolution Quarterly, 20 (3), 331-349.
- Herdhuin, C., Kwan, T., Speciel, O., Beaudet, N. (1993). La conciliation : de la rivalité à la coopération. Montréal : Centre de ressources sur la non-violence.
- Hurteau, M. (1991). L'évaluation en action : les choix stratégiques en évaluation de programme. Cédim. No.1.
- Jacob, A. (2001). Aspirations et besoins des résidents et des résidentes sans emploi du quartier Sainte-Marie. Rapport de recherche. Montréal, CDEC Centre-Sud/Plateau Mont-Royal.
- Jaccoud, M., Admo, N. (2004). Projet médiation/conciliation de quartier des Laurentides. Rapport final 2001-2004. Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Jaccoud, M., Charbonneau, S., Béliveau, D. (2004). Guide de médiation. Montréal : Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.
- Jaccoud, M., Mayer, R. (1997). L'observation en situation et la recherche qualitative dans Poupard, J.; J.-P. Deslauriers; L. Groulx; A. Laperrière; R. Mayer; A. Pirès. La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 211-249.
- Jean, J.-P. (2003). Les besoins de connaissance dans le champ des modes alternatifs de règlement des litiges dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies naturelles d'une autre justice par P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn. Paris : La documentation française. 15-25.
- Jones, W., Hugues, S. (1983). Complexity, Conflict Resolution, and How the Mind Works. Conflict Resolution Quarterly, 20 (4), 485-494.
- Kennedey, L. W. (1990). On the borders of crime : conflict managment and criminology. New York : Longman.
- Kent, J. (2005). Getting the best of both worlds: making partnerships beetween court and community ADR programs exemplary. Conflict Resolution Quarterly, 23 (1), 71-85.
- Knoepdfler, J. (2005). Vers un traitement intégré des conflits générateurs d'insécurité : l'exemple du Contrat de Sécurité et de Prévention de Schaerbeek (Bruxelles) Médiations et Sociétés.

- Kressel, K., Pruitt, D. et al. (1989). Mediation Research. The process and effectiveness of third-party intervention. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Kruk, E. (1997). Mediation and conflict resolution in social work and the human services. Chicago : Nelson-Hall Publishers.
- Johnston, E. (1999). Profils, missions et perspectives des agents locaux de médiation sociale : les ALMS sur le fil de rasoir. Paris : Forum français pour la sécurité publique.
- Lamotte, J.-L. (2001). Introduction à la théorie de la médiation. Bruxelles : DeBoeck Université.
- Laperrière, A. (1997). La théorisation ancrée (grounded theory) : « démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées » dans La recherche qualitative enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 309-364.
- Lascoux, J.-L. (2001). Pratique de la médiation. Une méthode alternative à la résolution de conflits. Issy les Moulineaux : ESF.
- Lecomte, R., Rutman, L. (1982). Introduction aux méthodes de recherche évaluative. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Leeson, S., Johnston, B. (1988). Ending it : Dispute Resolution in America. Descriptions, examples, cases and questions. Cincinnati : Anderson Publishing Co.
- Lemaire, E., Poitras, J. (2004). La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation. Esprit critique, 6 (3). Récupéré sur Internet le 19 février 2005 de : <http://www.espritcritique.org>.
- Le Poulter, F. (1990). Recherches évaluatives en travail social. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Le Roy, E. (1995). Droit et société no. 29. Récupéré sur Internet le 16 mai 2007 de : <http://www.reds.msh-paris.fr/publications/revue/html/ds029/ds029-04.htm>
- Levan, V. (2004). Sécurisation des quartiers « sensibles » : l'inéluctable ascension de la prévention situationnelle. Champ pénal récupéré sur Internet le 3 septembre 2005 de : <http://champpenal.revues.org/document64.html>.
- Liebmann, M. (2000). Mediation in context. London : Jessica Kingsley Publishers.
- Lievre, P. (2002). Évaluer une action sociale. Rennes : Éditions de l'École nationale de santé publique.

- Lowry, K. (1993). Evaluation of community-justice programs dans S. E. Merry et N. Miller. The possibility of popular justice. University of Michigan.
- Luison, L., Orazio, M. (2004). Du processus aux pratiques de médiation. Esprit critique, 6 (3). Récupéré sur Internet le 19 février 2005 de : <http://www.espritlecritique.org>.
- Mackay, R., Brown, A. (1999). Practice Issues in Community Mediation. Mediation Quaterly, 17 (2), 181-195.
- Marshall, T. (1992) Community Disorders and Policing : Conflict Management in Action. London : Whiting and Birch.
- Martin, M. (2000). How transformative is volunteer mediations ? A qualitative study of the claims of volunteer mediators in a community justice program. Mediation Quaterly, 18 (1), 33-53.
- Mayer, B. S. (2004). Beyond neutrality. Confronting the crisis in conflicting resolution. San Francisco : Jossey-Bass.
- Mayer, R., Ouellet, F. (1991). La diversité des approches dans la recherche qualitative au Québec depuis 1970 : le cas du champ des services de santé et de services sociaux dans Méthodologie de recherche pour les intervenants. Boucherville : Gaëtan Morin. 173-233.
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M.-C., Turcotte, D. et collaborateurs (2000). Méthodes de recherche en intervention sociale. Boucherville : Gaëtan Morin.
- McCold, P. (2004). A Summary of Assessment Research on Mediation and Restorative Justice. Récupéré sur Internet le 22 juin 2005 de : <http://www.restorativepractices>.
- McCormick, M. A. (1997). Confronting social injustice as a mediator. Mediation Quaterly, 14, 293-307.
- McEvoy, K., Newburn, T. (2003). Criminology, Conflict Resolution and Restorative Justice. New York : Palgrave Macmillan.
- McGillis, D. (1997). Community Mediation Programs : Developments and Challenges (Version électronique). National Institute U.S. Department of Justice. Series : Issues Practices. Récupéré sur Internet le 22 juin 2005 de : http://www.crinfor.org/link_frame.cfm?link%20to%20p%3A%2F%2Fwww%2Encjrs%2Eorg
- McGillis, D. (1998). Resolving Community Conflict : The Dispute Settlement Center of Durham, North Carolina : National Institute U.S. Department of Justice. 2-15.

- Merry, S. E., Milner, N. (1993). The possibility of popular justice. University of Michigan Press.
- Milburn, P. (2003). Les recherches sur les MARL : aspects économiques et sociologiques dans Les modes alternatifs de règlement des litiges : les voies nouvelles d'une autre justice par P. Chevalier, Y. Desdevises et P. Milburn. Paris : La documentation française. 65-73.
- Milburn, P. (2002). La médiation : expériences et compétences. Paris : La Découverte.
- Milburn, P. (2000). La médiation : contexte et compétences. Un équilibre toujours fragile. Prévention et sécurité : vers un nouvel ordre social ? Sous la direction de Francis Bailleau et de Catherine Gorgeon. Paris : les Éditions de la DIV récupéré le 8 février 2007 sur Internet de : <http://www.ville.gouv.fr/infos/editions/ordre-social.html>
- Mika, H. (1996). An evaluation of Michigan's Community Dispute Resolution Program, executive summary. Récupéré sur Internet le 22 juin 2005 de : http://www.crinfo.org/link_frame.cfm?linktop%3A%2F%2Fwww%2Encjrs%2Eorg.
- Ministère de l'Intérieur (1999). Profils, missions et perspectives des agents locaux de médiation sociale. Paris : Forum français pour la sécurité urbaine.
- Mireault, J., Allard, D. (2001). Guide d'accueil de la recrue poste de quartier 22. Montréal.
- Mirsky, L. (2004). A summary of « a survey of assessment research on mediation and restorative justice » by Paul McCold. Récupéré sur Internet le 27 octobre 2004 de : <http://restorativepractices.org>
- Morhain, Y. (1998). La médiation : un autre mode de régulation sociale. Dans Morhain, Y. (Dir.). Médiation et lien social. Paris : Hommes et perspectives. 45-77.
- Moore, C. W. (1986). The mediation process : Practical Strategies for resolving conflict. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Monnier, E. (1987). Évaluations de l'action des pouvoirs publics. Du projet au bilan. Paris : Economica.
- Mucchielli, L., Robert, P., (sous la dir.) (2002). Crime et sécurité. L'état des savoirs. Paris : La Découverte.
- Nadeau, M. A. (1998). Les paradigmes naturaliste et formaliste dans L'évaluation de programme : théorie et pratique. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Nowell, B., Salem, D. (2004). State-level association : an emerging trend in community mediation. Conflict Resolution Quarterly. 21 (4), 399-419.

- O'Brien, L., McManus, B., Cutrona, C., Boertzel, H. (2000). Reflections on Past Successes and Future Challenges : Three Perspectives. Mediation Quaterly, 17 (4), 321-330.
- Office municipal d'habitation de Montréal-Nord (2000). HLM Place Normandie Montréal-Nord « Bon voisinage ». Bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire. Montréal : Société d'habitation du Québec.
- Office of alternative dispute resolution (1999). Community dispute resolution centers program. Annual report 1998-1999. Récupéré sur Internet le 4 juillet 2007 de : [http://courts.state.ny.us.ipublications/annual_reports/ar98-99.pdf](http://courts.state.ny.us/ipublications/annual_reports/ar98-99.pdf)
- Palomares, U., Lalanne, J., Logan, Ben (1987). Programme de développement affectif et social. Guide de l'animateur. Prévention et résolution de conflits. Montréal : Actualisation.
- Palenski, J. (1984). The use of mediation by police. Mediation Quaterly, 5, 31-39.
- Parazelli, M. (2000). Rapport d'évaluation du projet-pilote. Expérimentation du dispositif de groupe à groupe impliquant des jeunes de la rue, des intervenants communautaires jeunesse et des élus municipaux (1997-1999). Montréal : INRS-Culture et Société. Université du Québec.
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and Evaluation Methods. 3^{ième} édition : Thousand Oaks : Sage Publications.
- Patton, M. Q. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. Newbury Park : Sage.
- Pavlich, G. (1996). Justice Fragmented. Mediating community disputes under postmodern conditions. London : Routledge.
- Péladeau, N. et Mercier, C. (1993). Approches qualitative et quantitative en évaluation de programmes. Sociologie et societies, XXV, 111-124.
- Peper, B., Spierings, F. (1999). Settling disputes neighbours in the lifeworld : an evaluation of experiments with community mediation in the Netherlands. European Journal on Criminal Policy and research, 7, : 483-507.
- Petitclerc, J.-M. (2002). Pratiquer la médiation sociale. Un nouveau métier de la ville au service du lien social. Paris : Dunod.
- Pires, A.-P. (1997a). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales dans La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 3-83.

- Pires, A.-P. (1997b). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologie. Dans La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 113-169.
- Pires, A.-P. (1983). L'échantillon. Dans Stigmate pénal et trajectoire social. Thèse de doctorat. Montréal : École de criminologie. Faculté des Arts et des Sciences Montréal.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques dans La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin. 173-209.
- Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L., Laperrière, A., Mayer, R., Pires, A. (1997). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques. Boucherville : Gaëtan Morin.
- Projean, K., Lareau, S. (2003). Drogue, prostitution et mendicité. La part de responsabilité des acteurs économiques du centre ville. Récupéré sur Internet le 27 octobre 2004 de : http://itineraire.ca/articles/28_10_03drogue_pros.htm
- Provost, M. A., Alain, M., Leroux, Y., Lussier, Y. (2002). Normes de présentation d'un travail de recherche. Trois-Rivières : Éditions SMG.
- Pruitt, D. G. (1995). Process and outcome in community mediation Report. Negotiation Journal, 365-377.
- Robert, P. (1997). (Ed.). Le nouveau Petit Robert : Dictionnaire alphabétique de la langue française. Paris. Dictionnaire Le Robert.
- Rochl, J., Cook, R. (1989). Mediation in interpersonal disputes : effectiveness and limitations dans Kressel, K., Pruitt, D. G. Mediation research. San Francisco : Jossey Bass.inc.
- Roché, S. (1996). La société incivile. Paris : Le Seuil.
- Rossi, P. H., Freman, H. E., Wright, S. R. (1979). Evaluation a systematic approach. Beverley Hills : Sage Publications.
- Rothman, J. (1997). Action-evaluation and conflict resolution : in theory and practice. Mediation Quaterly, 15 (2), 119-131.
- Rothschild, J. H. (1993). Dispute Transformation, the Influence of a Communication Paradigm of Disputing, and the San Francisco Community Boards Program dans The possibility of Popular Justice University of Michigan Press. 265-327.

- Rouland, Norbert (1988). Anthropologie du droit. Paris : Presses Universitaires de France.
- Rouland, Norbert (1991). Aux confins du droit : Anthropologie juridique de la modernité. Paris : Odile Jacob.
- Roy, V. (2000). Médiation victimes-jeunes contrevenants : réflexion critique sur une pratique en développement. Québec : École de service social Université Laval-série : Résultats de recherche.
- Rutman, L. (1984). Evaluation Research Methods : A basic Guide. 2nd Edition. Sage Publications.
- Rutman, L. et Lecomte, R. (1982). La problématique de l'utilisation de la recherche évaluative dans Lecomte, R. et Rutman, L. (dir.). Introduction aux méthodes de recherche évaluative. Québec : Les Presses de L'Université de Laval.
- Sabol, W., Coulton, C., Korbin, J. (2004). Building community capacity for violence prevention. Dans Journal of interpersonal violence. (19), (3), 322-340.
- Sachs, A. (2000). Understanding Public Disputes Resolution in Community Mediation. Mediation Quaterly, 17, (4), 341-349.
- Schack, J. (2003). Mediation can bring gains, but under what conditions ? Dispute Resolution Magazine, 9 (2), 26-42.
- Shaw, M., Jané, F. (1998). Justice réparatrice et maintien de l'ordre au Canada : centrer l'attention sur la collectivité. Ottawa : Recherche et évaluation. GRC.
- Schwandt, T. A. (2002). Evaluation practice reconsidered. New York : Peter Lang Publishings.
- Shonholtz, R. (2000). Community Mediation Centers : Renewing the Civic Mission for the Twenty-First Century. Mediation Quaterly, 17 (4), 331-340.
- Shonholtz, R. (1993). Justice for Another perspective : the ideology and developmental history of the Community Boards program dans Merry, Sally, Engle et Milner (sous la direction de). The possibility of popular justice : A case study of Community Mediation in the United States. Ann Arbor : University of Michigan Press. 201-238.
- Shonholtz, R. (1984). Neighborhood Justice Systems : work, structure and guiding principles. Mediation Quaterly, 5, 3-30.
- Shook, V., Milner, N. (1993). What mediation training says-or doesn't say-about the ideology and culture of north American community-justice programs. Dans Merry et Milner. The possibility of popular justice. 239-264.

- Singer, R. L. (1990). Settling Disputes. Conflict Resolution in Business, Families, and the Legal System. Colorado : Westview Press.
- Simmel, G. (1995). Le conflit. Paris : Circé/Poche. (1^{ère} éd., 1908).
- Six, J.-F. (1990). Le temps des médiateurs. Paris : Le Seuil.
- Six, J.-F. (1995). Dynamique de la médiation. Paris : Desclée de Brouwer.
- Six, J.-F. (2002). Les médiateurs. Paris : Le Cavalier Bleu.
- Six, J.-F., Mussaud, V. (2002). Médiation. Paris : Le Seuil.
- Stimec, A. (1997). La conscience des limites de la médiation comme moyen de son développement : la théorie et la déontologie face à sa pratique. Récupéré sur Internet le 8 avril 2007 de : <http://www.reds.msh-paris.fr/communication>.
- Stébé, J.-M. (2005). La médiation dans les banlieues sensibles. Paris : Presses Universitaires de France.
- Tesch, R. (1990). Qualitative research : analysis types and software tools. Bristol, PA : Falmer Press.
- Tillet, G. (1998). Resolving Conflict. A practical approach. Victoria : Oxford University Press.
- Tomasic, R., Feeley, M. (1982). Neighborhood justice. Assessment of an emerging idea. New York : Longman.
- Tourigny, M., Dagenais, C. (1998). Introduction à la recherche évaluative dans S. Bouchard, C. Cyr. Recherche psychosociale. Pour harmoniser recherche et pratique. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec. 389-435.
- Turcotte, D., Tard, C. (2000). L'évaluation de l'intervention et l'évaluation de programme dans Méthodes de recherche en intervention sociale. Boucherville : Gaëtan Morin. 327-358.
- Tricoire, B. (2002). La médiation sociale : le génie du tiers. Paris : L'Harmattan.
- Umbreit, M. S. (1995). Community mediation dans Mediating Interpersonal Conflicts : A Pathway to Peace West. Concord : CPI Publishing. 43-64.
- Umbreit, M. S. (1997). Humanistic Mediation; a transformative journey of peacemaking. Mediation Quaterley, 14 (3), 201-213.
- Vallée, S. (2002). La médiation de quartier à Drummondville. Intersection (Bulletin d'information et de liaison sur la police de type communautaire août 2002. No. 20.

- Verin, J. (1986). Chronique de criminologie. La médiation à San Francisco, à New York et Kitchener (Ontario). Revue criminelle et droit pénal comparé, 293-301.
- Ville de Montréal (2004). Contrat de ville. Document inédit.
- Volpe, M. et Christian, T. (1984). Problem Solving Through Mediation. American Bar Association.
- Wall, J. A., Lynn, A. (1993). Mediation. A current review dans Journal of conflict resolution, 37 (1), 160-194.
- Wemmers, J. A., Cyr, K. (2004). Les besoins des victimes dans un processus de médiation. Les cahiers de recherche criminologique, 40. Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Williams, M. (1997). Can't I get no satisfaction ? Thoughts on the promise of mediation. Mediation Quarterly, 15 (2), 143-154.
- Wissler, R. (2004). The effectiveness of court-connected dispute resolution in civil cases. Conflict Resolution Quarterly, 22 (1) (2), 55-88.
- Wyvekens, A., Ekblom, P. (2004). Le partenariat dans la prévention de la délinquance. Strasbourg : Éditions du Conseil de l'Europe.
- Zubek, J., Pruitt, D., Peirce, R., McGillicuddy, N. et Syna, H. (1992). Disputant and mediator behaviors affecting short-term success in mediation. Journal of conflict resolution, 36 (3), 546-572.
- Zúñiga, R. (1994a). L'Évaluation dans l'action. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Zúñiga, R. (1994b). Planifier et évaluer l'action sociale. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Annexes

A. Contrat de ville

Demande déposée dans le cadre du programme	Joindre au formulaire les documents suivants
<p style="text-align: center;">Renouveau urbain « volet développement social »</p> <p>X Contrat de Ville – Développement social – lutte à la pauvreté</p> <p>X Revitalisation urbaine intégrée</p> <p>Autre, spécifiez : _____</p>	<p>X Charte de l'organisme</p> <p>X Certificat d'attestation de l'Inspecteur Général</p> <p>X Résolution pour signature</p> <p>X États financiers vérifiés de la dernière année</p> <p>X Preuve d'assurance</p> <p>X Tout autre document pertinent au projet « lettre de l'architecte »</p>
Arrondissement visé, spécifiez : VILLE-MARIE	

<p style="text-align: center;">Identification de l'organisme promoteur et de l'organisme administrateur</p> <p><i>Nom du promoteur : Groupe d'intervention de Sainte-Marie</i></p> <p>Nom de l'organisme administrateur : Centre Jean-Claude Malépart</p>	
Personne ressource : M. Adrien Michaud	Fonction : Directeur
Adresse : 2633, rue Ontario Est , Montréal	
Code postal : H2K 1W8	
Télécopieur :	Adresse électronique :
<p>Nom de l'organisme promoteur:</p> <p>Groupe d'intervention de Sainte-Marie</p>	<p><i>Nom de l'organisme administrateur</i></p> <p>Centre Jean-Claude Malépart</p>

<p>Mission :</p> <p>Le Groupe d'intervention de Sainte-Marie existe depuis août 2001 et est né dans la foulée du programme des Quartiers ciblés/sensibles. Il a été mis sur pied essentiellement pour établir un diagnostic et imaginer des solutions pour améliorer la qualité de vie et la sécurité des citoyens de Sainte-Marie. De plus, le GISM œuvre à augmenter le sentiment de sécurité des résidants, notamment par le projet « La prévention par l'appropriation de son quartier », dont il est l'initiateur. Actuellement composé d'une vingtaine de membres, le comité se veut représentatif du milieu. Participent aux réunions du comité des résidants, des représentants d'OSBL, de la Ville de Montréal, de la Commission scolaire de Montréal, du Poste de quartier 22, etc.</p>	<p>Mission :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Établir et administrer un centre de loisirs au service de la collectivité, particulièrement celle de Sainte-Marie; 2. Favoriser l'acquisition de connaissances, le développement social et communautaire; 3. Favoriser l'amélioration de la qualité de vie des programmes et des activités à caractère éducatif, culturel et social; 4. Favoriser la prise en charge de la collectivité dans l'organisation et l'administration de ses activités
--	--

Projet soumis dans le cadre	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Table de concertation locale</p> <p><input type="checkbox"/> Appel d'offre</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Par l'arrondissement</p> <p><input type="checkbox"/> Autre, spécifiez : _____</p>

Description du contexte actuel ou motif justifiant la demande de soutien

Un contexte à trois volets :

Une cohabitation souvent difficile

Depuis plusieurs années, le quartier de Sainte-Marie vit des tensions au plan de la cohabitation sociale. Celles-ci se vivent entre divers groupes de citoyens de même qu'entre les habitants et les institutions du territoire. Ces tensions sont souvent liées aux comportements de certains individus, à la source d'irritants mineurs ou majeurs dans les espaces publics et privés. Des conflits ouverts entre habitants d'un même territoire peuvent en résulter. Le sentiment de sécurité et de façon plus générale la qualité de vie en sont directement affectés. De plus, les réponses - ou absence de réponses - des institutions et organismes face à ces irritants suscitent moult malentendus, voire dans certains cas un mécontentement certain.

Pour diverses raisons, les interventions développées à ce jour n'ont pas réussi à gérer adéquatement ce type de situation. Le projet propose une façon alternative d'aborder les rapports difficiles entre habitants et institutions/organismes d'un même territoire.

Considérant ce qui précède, le quartier de Sainte-Marie devrait être doté, dans un contexte de services aux citoyennes et citoyens, d'un instrument d'intervention communautaire complémentaire répondant aux nécessités d'une société moderne en mouvance. Compte tenu que notre société est composée de personnes ayant une culture, des perceptions et des comportements variés, le projet se veut un instrument **d'intervention et de médiation** lorsque des conflits surgissent entre des personnes ou entre des personnes et des institutions.

Sainte-Marie : quartier désigné pour l'implantation d'un projet pilote de revitalisation urbaine intégrée

En juin 2003, l'arrondissement de Ville-Marie fut choisi pour mettre sur pied un projet-pilote de revitalisation urbaine intégrée (RUI) dans le quartier Sainte-Marie. Cette démarche s'inscrit dans la lignée du programme des Quartiers sensibles (1999-2003), du Sommet de Montréal (2002) et du Contrat de Ville signé avec le gouvernement québécois. Les principaux objectifs du projet de revitalisation urbaine sont de lutter contre la pauvreté et d'améliorer la qualité de vie dans ce district fortement défavorisé. La première étape de la démarche consistait à élaborer un plan d'action à la fois réaliste et complet. Cette première tâche maintenant réalisée, il appartiendra aux forces vives du milieu de s'assurer de sa mise en œuvre au cours des dix prochaines années.

La RUI est un exercice démocratique interpellant la communauté entière de Sainte-Marie. La démarche mobilise et concerte les citoyens et les citoyennes, l'arrondissement, les groupes communautaires, les institutions et les entreprises privées pour donner un second souffle au quartier. Le projet s'est doté d'un comité de revitalisation locale (CRL), formé de 21 membres: résidants et résidentes, ONG, entreprises privées, institutions publiques, représentants et représentantes de l'arrondissement.

Le 18 octobre 2003, une journée de réflexion publique permettait d'établir un diagnostic et d'identifier des pistes d'action. Les travaux réalisés par quatre comités de travail thématiques ont permis au CRL d'aller de l'avant avec un projet de plan de revitalisation du quartier de Sainte-Marie qui fut rendu public le 20 mars 2004. Cet événement a permis aux résidants et résidentes, ainsi qu'aux partenaires, de s'exprimer et de suggérer des interventions concrètes s'insérant dans le cadre général du plan d'action. Enfin, un portrait de quartier intitulé « Le Faubourg Sainte-Marie » était rendu public en février 2004.

Au chapitre 2.1 du plan d'action RUI de Sainte-Marie et intitulé « La sécurité urbaine – volet participation citoyenne », il est dit que : « La présence de médiateurs de quartier et de travailleurs de proximité favorisera la résolution de conflits, la bonne entente entre les résidants, le rapprochement interculturel, la réinsertion sociale et la quiétude des espaces publics. Le quartier participera à l'élaboration d'une stratégie d'arrondissement pour prévenir la criminalité. »

Par ailleurs, au chapitre « Sécurité urbaine – criminalité, incivilités, insalubrité et sécurité incendie », l'une des actions préconisées est celle-ci : « Développement et mise en œuvre d'une stratégie concertée pour améliorer la propreté et la salubrité (sensibilisation et éducation, médiation, projet de proximité...). »

Enfin, le rapport d'activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie (GISM) produit dans le cadre du projet « La prévention par l'appropriation de son quartier (PAQ) », stipule que : « La création d'un système de médiation aurait avantage à être mis sur pied afin de permettre d'enlever certains irritants pour les résidants de ces secteurs. Donner des outils à ces gens pourrait permettre à ces derniers non seulement de se faire entendre, mais de trouver une ou des solutions selon les problématiques, de façon plus rapide et de concert avec les parties impliquées ».

Est-ce que la problématique visée par le projet est-elle en lien avec un projet touchant la revitalisation du milieu physique et de l'environnement ou le renouveau socio - économique?

oui	X non
-----	-------

Si oui, lequel ? *spécifiez :*

Ne s'inscrit pas dans le cadre du Programme de renouveau urbain

En quoi consiste le projet ? (spécifiez : clientèle desservie, activités prévues, durée)

Une approche axée sur la médiation sociale :

L'approche suggérée se veut une intervention de renforcement du lien social dans une perspective de prévention de la violence et d'amélioration des conditions de vie du territoire visé. Elle ne se substitue pas aux services ou activités offerts dans le milieu. Elle repose sur la capacité des individus et des acteurs du milieu à trouver des réponses aux difficultés qu'ils rencontrent.

L'objet est donc de consolider le tissu social et de développer un voisinage sécuritaire et respectueux. Ces deux conditions sont les bases du développement d'une plus grande convivialité. D'autres services de notre arrondissement et de notre ville ont déjà une complémentarité à cet égard, mais y persiste une vacuité du champ.

L'intervention retenue par l'arrondissement Ville-Marie est conséquemment fondée sur les prémices suivantes :

- 1) Les citoyennes et citoyens doivent être impliqués dans la prévention et la résolution des conflits;
- 2) Le projet doit privilégier de soutenir le milieu et les institutions pour prévenir et résoudre des conflits;

L'intervention de la médiation doit être rapide afin de bloquer à la base les tensions qui peuvent naître dans les espaces publics.

Le type de médiation expérimenté :

Le présent projet en est un pilote. Différentes approches peuvent être expérimentées selon la problématique identifiée. Sainte-Marie est un quartier défavorisé qui nécessite des interventions adaptées. Il appartiendra au comité de pilotage de réaliser les suivis, les analyses et les recommandations qui favoriseront l'émergence d'un *modus operandi* répondant au plus grand nombre de situations possibles. Toutefois, nous entendons privilégier dès le départ un type particulier de médiation, ceci afin de limiter le champ d'expérimentation.

La « médiation /pacification » :

L'approche de médiation pacification en est une de proximité avec la population dans les espaces publics. Le ou les médiateurs favoriseront le dialogue entre les parties en conflit, soutiendront des activités d'écoute et de prise de parole, feront connaître aux uns et aux autres leurs droits et responsabilités, orienteront les personnes vers les ressources spécialisées, proposeront des animations au besoin. Pour ce faire, un arrimage avec un ou des organismes spécialisés serait souhaitable, ceci pour que les efforts de médiation soient complétés par un travail de proximité conséquent auprès des groupes concernés (jeunes de la rue, itinérants...) et assumé par des intervenants spécialisés. Ce type de médiation n'en est pas un de « travail de rue », ni un travail auprès de personnes en train de commettre un acte illégal, ou toute autre situation nécessitant une intervention policière. Il va de soi que ce type d'intervention en est un de prévention et ne vise nullement à amener des résidents, par exemple, à accepter ou à tolérer des comportements qui devraient normalement être régis par le code criminel.

Tâches du/des médiateurs :

Globalement, les tâches effectuées par le/les médiateurs (et les bénévoles impliqués, s'il y a lieu) peuvent se résumer comme suit :

- Élaborer et mettre en oeuvre un mode opérationnel de résolution de problème;
- Traiter les plaintes ou demandes provenant de la Ville de Montréal, du PDQ 22, des résidants, des organismes, des commerçants et des instances de concertation du quartier, ceci dans les cas où une médiation s'impose;
- Intervenir au niveau d'irritants sociaux concrets (dépôts sauvages de déchets, cohabitation difficile, facteurs d'insécurité, différends entre résidants, non-respect des règlements municipaux...);
- Élaborer ou participer à des projets visant à réduire ou à éliminer des tensions (création d'une équipe de bénévoles formés à la médiation, projet d'insertion sociale axée sur la médiation, projets *d'empowerment*, d'identification des problèmes, de consultation...);
- Référer les personnes, lorsque nécessaire, aux services ou intervenants appropriés (PDQ, directions municipales, services de santé, organismes communautaires...);
- Travailler en complémentarité avec d'autres services ou projets (patrouille à vélo, travail de milieu, projet de travail de proximité...);
- Participer aux instances de concertation concernées.

Mode opérationnel :**PROCESSUS DE SÉLECTION**

Les instances impliquées dans le projet pilote ont tout intérêt à maximiser dès le départ la qualité du service, ceci afin d'obtenir des résultats significatifs qui permettront de prendre éventuellement des décisions éclairées. Pour ce faire, une attention particulière sera portée au choix du/des médiateurs. Conséquemment, un comité composé d'un représentant de la Direction du développement social de la Ville de Montréal, de la Division des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement de Ville-Marie, du Groupe d'intervention de Sainte-Marie et d'un spécialiste en matière de médiation. Ce comité établira le profil de l'emploi et les critères d'embauche, ainsi que habilités nécessaires pour assumer toute tâche relative à la médiation, notamment en ce qui concerne les bénévoles qui pourraient ultérieurement se greffer au projet. Une fois le projet en marche, il appartiendra au comité de pilotage d'assurer le respect des critères établis.

Les tâches du/des médiateurs :

Le médiateur :

- Procède à l'analyse et au traitement de la demande, cela dans les délais préalablement prescrits ;
- Rencontre les parties et les partenaires concernés ;
- Voit à l'actualisation des ententes conclues entre les parties ;
- Effectue le suivi auprès des parties et des partenaires lors de la réalisation de la solution ou du plan retenu
- Le médiateur fait état par écrit des résultats obtenus par la médiation.

Soutien et formation

Outre les indicateurs de résultats identifiés, ce projet pilote sera évalué par une ressource externe, selon une méthodologie scientifiquement reconnue.

L'intervention en **médiation sociale** se situe dans une approche généraliste : des formations portant sur divers thèmes (communication interpersonnelle, résolution de conflits, droit, justice, règlements municipaux, etc.) seront offertes aux intervenants.

De plus, les interventions (nombre/type/impact) seront documentées en fonction des caractéristiques des individus (homme/femme, jeune/aîné, statut social, etc.), suite à des sessions d'information sur la population visées par le projet.

À noter que la médiation se place dans une perspective de prévention; en aucun cas les médiateurs n'interviendront directement auprès de contrevenants, de telles interventions relevant alors de la police.

Durée du projet

Nous suggérons la mise sur pied d'un projet-pilote d'une durée de 18 mois, ceci afin de permettre aux intervenants d'actualiser une stratégie d'intervention, de se constituer un réseau, et ainsi d'acquérir une expérience suffisante sur le terrain.

Date de début : 2 juillet 2004

Date de fin : 31 décembre 2005

Échéancier prévu

Acceptation projet	Mois 1
Recrutement / Formations	Mois 1-2
Travail terrain (rapport mi-étape)	Mois 7
Évaluation (rapport final)	Mois 12

Lors du Sommet de Montréal, les consensus ont permis de dégager 10 priorités en développement social. Dans cette liste de priorités, précisez celle(e) que cible votre projet (*cochez une des priorités ci-dessous*) :

☒ La revitalisation urbaine intégrée

☐ L'intervention sur les problématiques socio - urbaines

La sécurité alimentaire

☐ L'égalité entre hommes et femmes

☐ La prévention du décrochage scolaire et l'insertion socio-professionnelle des jeunes de 15 à 30 ans

☐ Le soutien à la vie communautaire

☐ L'insertion sociale des clientèles à risques

☐ Le soutien à la famille et à petite enfance

☐ La sécurité urbaine

☐ L'accessibilité universelle

Quels sont les objectifs visés par le projet ? (indiquez, entre autres, le nombre de résidents visés)

Objectifs du projet :

- Promouvoir une nouvelle manière d'aborder les tensions et les conflits;
- Promouvoir l'éducation civique;
- Réguler et prévenir les conflits avant qu'ils ne dégénèrent;
- Obtenir l'adhésion des services publics à participer aux démarches de résolution de problèmes les concernant (ex : litige concernant la vocation ou l'entretien d'un terrain vague dont la Ville serait propriétaire...);
- Référer qui de droit auprès des ressources spécialisées, s'il y a lieu;
- Susciter la participation citoyenne à la résolution de problèmes;
- Créer de nouvelles solidarités.

De plus, cette équipe devra oeuvrer en concertation constante avec le milieu et établir des modalités d'interactions concrètes avec les partenaires : le PDQ 22, des organismes communautaires (Méta d'âme, Spectre de rue), les résidents, CLSC, les directions de l'arrondissement, les services corporatifs...

Clientèles visées : résidents, commerçants, intervenants, PDQ, arrondissement....

Quels sont les résultats attendus?

Les résultats escomptés :

- - Traitement conséquent des plaintes des résidants, des commerçants et des groupes sociaux relativement aux incivilités;
 - Augmentation du sentiment de sécurité
 - Diminution des tensions et conflits répertoriés par les services compétents (police, bureau Accès Montréal, élus, autres...);
 - Meilleure intégration des interventions de l'ensemble des partenaires;
 - Réalisation de projets concrets liés à l'amélioration de la sécurité urbaine et visant l'appropriation des espaces publics par les résidants;
 - Meilleure connaissance des droits et devoirs de chacun.

Quels sont les moyens prévus pour mesurer les résultats quantifiables et mesurables ?

(Exemples : moyenne du temps de chaque intervention, nombres d'intervention, nombre de jours/personne consacrés directement aux résidants, mesure statistique d'évaluation, nombre de plaintes reçues, nombre de réponses dans le délai prescrit, données comptables, % d'activités réalisées/ prévues, montant utilisé/montant total/période/type d'activité, ...)

Suivi du projet :

Un comité de pilotage regroupant les partenaires concernés sera mis sur pied. Ce comité sera formé par : un représentant d'arrondissement, un du PDQ, un de la Table de concertation du Faubourg Saint-Laurent, de Tandem, un du Centre international de résolution de conflits et de médiation. Des rencontres mensuelles (ou plus au besoin) seront statuées. D'autres personnes pourraient se joindre de façon ad hoc. Le comité procèdera à l'évaluation :

- Qualitative et quantitative des plaintes traitées;
- Du niveau de satisfaction des parties ayant participé à un processus de médiation (sondage);
- Réalisations de projets locaux : évaluation quantitative et qualitative des projets;
- Du niveau de la participation citoyenne concernant la médiation;
- Du soutien et l'implication des partenaires et des organismes associés;
- Du travail des médiateurs et de la qualité du soutien apporté à ces derniers ;
- Des besoins et du soutien à apporter au projet.

PARTENAIRES ASSOCIÉS ET LEUR CONTRIBUTION

Quels sont les autres partenaires* impliqués dans le projet ? *spécifiez leur contribution :*

Un médiateur ne peut à lui seul constituer la solution aux problèmes, ces derniers ne pouvant se résorber que par des actions concertées impliquant les personnes et les groupes directement concernés. Aussi faudra-t-il entreprendre des démarches auprès du plus grand nombre de partenaires potentiels pour établir des ententes explicites facilitant la prise de décision, notamment lorsque des interventions concrètes et impliquant des ressources spécialisées deviendront nécessaires. **Nous pouvons déjà compter sur l'ensemble des participants aux activités du Groupe d'intervention de Sainte-Marie.**

La question de qui fait quoi, quand et comment doit être abordée avec rigueur afin que ne subsiste aucune zone grise. Les limites des interventions de chacun devront être reconnues par les partenaires (PDQ, médiateur, travailleur de proximité...). Toute collaboration avec des projets axés sur le travail de proximité devra être encouragée, particulièrement ceux dont la clientèle visée peut être qualifiée de marginalisée. Ainsi, le médiateur pourra être appelé à travailler de concert avec des intervenants de première ligne oeuvrant sur le terrain, et vice versa, une médiation réussie ne pouvant être que le fruit de la participation de tous.

Partenaires	Rôles	Appui financier	Autres apports «Estimation en \$»
Groupe d'intervention de Sainte-Marie (environ 20 résidents, citoyens et institutions)	Initiateur –conjoint Comité de pilotage (membre délégué) Regroupement local où sera discuté le projet pilote	N.A.	2 500\$
Division sports, loisirs et développement social (arrondissement de Ville-Marie)	Initiateur – conjoint Bailleur de fonds Comité de pilotage	10 000 \$ (2004) 15 000 \$ (2005)	3 000\$
Autres directions de l'arrondissement	Soutien logistique	N.A.	10 000\$
Direction du développement social	Bailleur de fonds Comité de pilotage Statistiques	25 000\$	1500\$
Centre Jean-Claude Malépart	Administrateur/participation Comité de pilotage	N.A.	1500\$
Tandem-Ville-Marie Est	Comité de pilotage	N.A.	1500\$
Méta d'âme	Arrimage avec le projet de proximité de Méta d'âme Comité de pilotage	N.A.	14 500\$
PDQ 22	Comité de pilotage Statistiques	N.A.	3 000\$
Partenaires de formation et évaluation	Comité de pilotage	N.A.	À déterminer
Emploi-Québec	Bailleur de fonds (Bond d'emploi, contribution salariale...)	6 760 \$ non confirmé	N.A.
TOTAL		56 760\$	42 500 \$
Valeur du projet :	99 260 \$		

A) Ressources humaines et organisation d'activités (*minimum 80 % du projet*)

Titre du poste	Salaire/heure	Salaire/ mois	Avantages sociaux/mois
Médiateur (médiation citoyenne)	20,00	3033,34	455,00
Activités : - formation - événements		334,00	
Sous-total A)		3 367,34	455,00

B) Frais de fonctionnement (*indispensable au projet – maximum 20 %*)

Catégorie	Coût
Fournitures	160
Publicité	125
Déplacement	60
Autres frais, spécifiez :	
Sous-total B)	345

C) Valeur totale du projet

Catégorie	Coût
Salaire, avantages sociaux pour une période de 2 mois	sous -total A) 6 976,68
Frais de fonctionnement	sous -total B) 690,00
Subvention demandée en développement social pour le projet pilote de médiation sociale	Total (A + B) : 7 666,68

D) Valeur totale du projet (12 mois)

Catégorie	Coût
Salaire du médiateur + avantages sociaux	Total : 41 860,00 \$
Activités/formation	Total : 4000,00
Frais administratifs et de fonctionnement	Total : 4 140,00
Coût total du projet pilote	Total : 50 000,00\$

ÉCHÉANCIER :

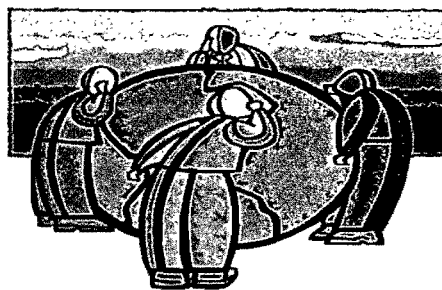
Catégorie	Échéance
DATE DE DÉBUT DU PROJET :	2/7/2004
Date rapport mi-étape :	22/12/2004 30/6/2005
Date de fin de projet :	30/06/2005
Date remise du rapport final : (maximum 30 jours après la fin du projet)	30/06/2005

Signature de la personne autorisée

Nom :		
Titre : Directeur	Date	Signature

B. Cahier d'activités

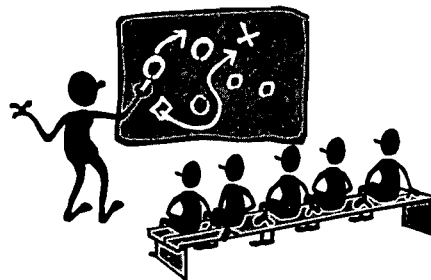
Semaine du _____ au _____

**ACTIVITÉS DE SOUTIEN (encadrement et soutien)**

Nombre d'heures approximatif consacrées aux activités de soutien : _____

Cahier d'activités

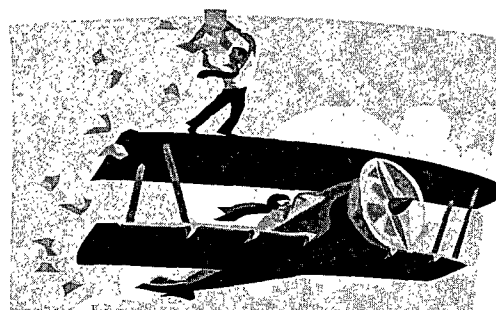
Semaine du _____ au _____

**FORMATION****Type :**

Nombre d'heures approximatif consacrées à la formation : _____

Cahier d'activités

Semaine du _____ au _____

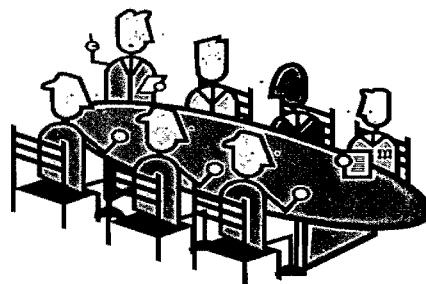
**PROMOTION**Contenu (conférences, réunions, affiches et pamphlets) :Cible (public) :

Partenaire :

Nombre d'heures approximatif consacrées à la promotion : _____

Cahier d'activités

Semaine du _____ au _____

**RÉUNION**Interne (précisez avec qui) :Comité de suivi :

Nombre d'heures approximatif consacrées aux réunions : _____

C. Formulaire gestion des situations conflictuelles

À REMPLIR PAR LE MÉDIATEUR

RECHERCHE-ACTION 2004-2005

NOM DU QUARTIER : **SAINTE-MARIE**

Numéro de dossier :

Nom du ou (des) médiateur (s) :

1) Date de la réception de la demande :

2) Date de l'événement :

3) A Date de l'intervention :

B Durée de l'intervention :

4) Nombre de personnes impliquées :

5) Situation référée par (encercler) :

0) Un résidant du quartier :

1) Un organisme communautaire (préciser lequel) :

2) Un organisme public (préciser lequel) :

3) Poste de quartier :

4) École :

5) Autre (préciser):

6) La nature du conflit:

7) Liens entre les parties au conflit (encercler):

- 0) Ne se connaissent pas
- 1) Famille
- 2) Voisin

- 3) Ami
- 4) Autre (préciser) :
- 5) Ne sais pas

INFORMATIONS SUR LES PARTICIPANTS

8) Informations sur les participants :

Parties	Age	Genre	Emploi	Statut ethnique	Statut linguistique	Statut civil
Partie A						
Partie B						

9) Informations sur la médiation ou résolution de conflits :

A) Date de la médiation ou résolution de conflits :

B) Durée de la médiation ou résolution de conflits :

C) Rencontre préparatoire oui non (expliquer) :

D) Date de la rencontre préparatoire :

E) Commentaires sur la rencontre préparatoire :

F) Rencontre de médiation : oui-----non

G) Nombre de rencontres de médiation dans ce dossier :

H) Utilisation de caucus :

I) Entente :

J) Nature de l'entente :

K) Suivi :

L) Durée du suivi :

M) Résultats (réussite, échecs, autres, préciser)

Université de Montréal

Évaluation d'un projet de médiation sociale à Montréal

par

Luce Guité

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade de

Maître ès sciences

en criminologie

Septembre 2008

© Luce Guité, 2008